

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



NOMOR SKRIPSI
4250/KOM-D/SD-S1/2021

IMPLEMENTASI *CYBER PUBLIC RELATIONS* RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA PASIEN

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas
Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Untuk Memenuhi Sebagai
Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
Jurusan Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh:

AGUSTIAN KURNIAWAN
NIM. 11643102056

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2020**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

NAMA

NIM

PRODI

JUDUL SKRIPSI

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE
Jl. H.R. Soebrandt No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web www.uin-suska.ac.id E-mail: lain-sg@pekanbaru-indo.net.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah membaca, meneliti dan memberi petunjuk serta melakukan perubahan seperlunya terhadap penulis skripsi saudara:

NAMA : Agustian Kurniawan

: 11643102056

PRODI : Ilmu Komunikasi

JUDUL SKRIPSI : Implementasi *Cyber Public Relations* RSUD Arifin Achmad
Provinsi Riau Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada Pasien

Kami selaku Dosen Pembimbing menyetujui bahwa riset skripsi diatas sudah dapat diajukan pada Ujian Skripsi/Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat ini dibuat, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih banyak.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Mengetahui,
Pembimbing

Dr. Muhammad Badri, S.IP, M.Si
NIP. 19810313 201101 1 004

Mengetahui
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Dra. Atjih Sukaesih, M.Si
NIP. 196911181996032001

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut

: Agustian Kurniawan
: 11643102056
: Implementasi *Cyber Public Relations* RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada Pasien

Telah dimunaqasyahkan pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultah Syarif Kasim Riau pada :

: Senin
: 02 November 2020

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultah Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 29 November 2020
Dekan,

Dr. Nurdin, MA
NIP. 19660620 200604 1 105

Tim Penguji

Ketua/Penguji I

Yantos, S.IP, M.Si
NIP. 19710122 200701 1 016

Penguji III

Dr. Elfiandri, M.Si
NIP. 19700322 199703 1 006

Sekretaris/ Penguji II

Muhlasin, M.Pd.I
NIP.19680513 200501 1 009

Penguji IV

Mardiah Rubani, M.Si
NIP.19790302 200701 2 023

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE

Jl. H.R. Soebrandt No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Agustian Kurniawan

NIM : 11643102056

Tempat/Tanggal Lahir : Secanggang, 11 Agustus 1997

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi

: "Implementasi Cyber Public Relations RSUD

Arifin Achmad Provinsi Riau Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada Pasien"

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulis skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Baik naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan karya tulis ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta undang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 29 Desember 2020

Yang membuat pernyataan



Agustian Kurniawan
NIM: 11643102056

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Hak cipta milik UIN Suska Riau

2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

3. Dilarang mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

4. Dilarang tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: lain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Si Putih

Dosen Pembimbing Skripsi Pekanbaru,

Nota Dinas

Pengajuan Ujian Skripsi

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Di

Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan Hormat,

Setelah kami mengadakan pemeriksaan dan perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini maka mahasiswa berikut :

Nama : Agustian Kurniawan

NIM : 11643102056

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Public Relations

Dapat diajukan pada Ujian Skripsi/Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi dengan judul **"Implementasi Cyber Public Relations RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada Pasien"**.

Harapan kami dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat ini dibuat, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih banyak.

Assalamualaikum Wr. Wb.

Mengetahui,
Pembimbing

Dr. Muhammad Badri, S.IP, M.Si
NIP. 19810313 201101 1 004

18 September 2020

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

ABSTRAK

Nama : Agustian Kurniawan
Prodi : Ilmu Komunikasi
Judul : Implementasi *Cyber Public Relations* RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau untuk Meningkatkan Pelayanan kepada Pasien

Penelitian ini bertujuan melihat Implementasi *Cyber Public Relations* RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau untuk Meningkatkan Pelayanan kepada pasien. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara, serta dokumentasi. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni hingga Agustus 2020. Informan pada penelitian ini yaitu Humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, Staff Media Center, serta tiga orang pasien. Hasil penelitian Implementasi *Cyber Public Relations* yang dilaksanakan Humas RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dapat meningkatkan pelayanannya kepada pasien, yaitu dengan menggunakan *Email* sebagai media komunikasi dengan pasien ataupun masyarakat serta menanggapi pertanyaan atau keluhan mereka. *Website* digunakan sebagai penyebaran informasi atau dokumentasi utama karena memiliki fitur-fitur yang lengkap serta memudahkan pasien ataupun masyarakat memilih sendiri informasi apa yang ingin dicari. Media sosial seperti *Facebook* dengan fitur yang terbilang banyak sangat cocok untuk sarana memberikan informasi, dan edukasi. *Instagram* digunakan untuk memberikan informasi, dan edukasi karena media baru yang banyak digunakan saat ini. *Youtube* mereka gunakan untuk membagi informasi, dan edukasi dalam bentuk konten video. Upaya penggunaan media sosial tersebut karena memiliki ciri khas tersendiri pada penggunaan dan juga agar dapat lebih luas menjangkau pasien ataupun masyarakat pada dunia *cyber*. Praktisi *public relations* telah mengaplikasikan media *cyber* untuk menyampaikan informasi, publikasi, serta edukasi yang berhubungan dengan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. *Mirai* adalah aplikasi *mobile* yang digunakan untuk melakukan pendaftaran *online* jika ingin berobat tanpa harus mengantri.

Kata Kunci : Implementasi, *Cyber Public Relations*, Media *Cyber*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta ini dilindungi undang-undang. Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : Agustian Kurniawan
Study Program : Communication Science
Research Title : Implementation of Cyber Public Relations at Arifin Achmad Hospital Riau Province to Improve Services to Patients

This study aims to see the implementation of Cyber Public Relations at Arifin Achmad Hospital, Riau Province to improve services to patients . The method of research that is used is descriptive qualitative . Data collection techniques using observation , interviews , and documentation . The research is conducted on the month in June to August 2020. Informants in the study is that PR Arifin Achmad province of Riau, Staff Media Center , as well as three people a patient . The results of the study Implementation of Cyber Public Relations are implemented PR Arifin Achmad province of Riau can improve services to patients , namely by using email as a medium of communication with the patient or the community as well as respond to questions or complaints they are . The website is used as the dissemination of information or documentation principal as having features that complete and facilitate the patient or society choose its own information about what they want searched . Media social like Facebook with features that spelled out a lot of very suitable for facilities provide information and education . Instagram is used to provide information and education for the media recently that many use when these . They use Youtube to share information and education in the form of video content . Efforts to use the media of social such as having characteristics typical of its own on the use and also in order to be more extensive reach of patients or people in the world of cyber . Practitioners of public relations has to apply media cyber to convey information , publications , and education were associated with Arifin Achmad province of Riau. Mirai is the application of mobile that used to do the registration online if it wants to seek treatment without the need to queue .

Keywords: Implementation, Cyber Public Relations, Media Cyber



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur selalu tercurahkan kepada Ilahi Rabbi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan rezekinya kepada penulis baik itu kesehatan jiwa dan rohani. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat dan para pengikutnya seluruh umat Islam. Tak lupa penulis ucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya sehingga penulis memiliki kemampuan untuk melaksanakan dan menyusun skripsi ini yang berjudul : **"Implementasi Cyber Public RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau untuk Meningkatkan Pelayanan kepada Pasien"**. Sebagai salah satu persyaratan guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun tidak sedikit sumbangan dan jasa yang penulis terima dari berbagai pihak seperti bantuan, bimbingan, hingga materi dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Penulis mengucapkan beribu-ribu terimakasih kepada Ibu penulis Aliana beserta seluruh keluarga telah membesarkan dengan penuh cinta, dan kasih sayang, memberikan doa, motivasi, semangat, dukungan, dan berjuang hingga penulis mencapai perguruan tinggi.

Selanjutnya penulis mengucapkan terimakasih, penghargaan, dan rasa hormat yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini diantaranya adalah:

1. Bapak Prof. Dr. Dr. Suyitno, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dan Wakil Rektor I Dr. H. Suryan A.Jamrah, MA, Wakil Rektor II Dr. H.Kusnadi, M.Pd, Wakil Rektor III Drs. H, Promadi, MA, Pd.D.
2. Bapak Dr. Nurdin, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dan Wakil Dekan I Dr. Masduki, M.Ag, Wakil Dekan II Dr. Toni Hartono, M.Si, Wakil Dekan III Dr. Azni, M.Ag.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Ibu Dra. Atjih Sukaesih, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan Bapak Yantos, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Muhammad Badri, S.P, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, kesabaran, dan tak kenal lelah memberikan pengarahan dan masukan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Usman, M.IKom selaku Penasehat Akademik. Terimakasih atas dukungan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis.
6. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas ilmu yang diberikan semoga menjadi bekal yang baik bagi penulis dalam menjalani kehidupan dan bermanfaat untuk orang banyak.
7. Karyawan/I Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan yang baik dan kemudahan dalam administrasi.
8. Teristimewa dan tersayang Ibu Penulis, Keluarga, yang selalu mendo'akan, memberikan semangat dan pengorbanannya baik dari segi moril dan materi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga semuanya senantiasa dalam lindungan Allah SWT.
9. kepada keluarga penulis tercinta, tante, om, sepupu ayu sapitri, om aldi, tante ipit, kak aurel dan adek aan, yang menjadi penyemangat penulis dari awal perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini. Semoga senantiasa dalam lindungan Allah SWT.
10. Seluruh pegawai dan staff RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, ibu Masriah, Ibu Dewi, Ibu Yani, Kak Liza, Kak Rina, Kak Vera, Kak Linda, Bang Riki, Bang Ridho, Bang Bangga, Bang Indra, dan Pak Imam yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan informasi terkait penyusunan skripsi ini.
11. Kepada Rio Prayoga, Irfan Fakhurrozi, Puguh Pujo Pangestu, Nouke Juniandani, Irabiah, Nicky Putra, Reza Galang, Nanda Rayhanah, Nurul Ayasa, Diayu Humairah, Anisa, Taufik Mulia, yang telah memberikan masukan serta motivasi. Serta para sahabat Indra Gunawan, Meddy Meldios, Ilham Prayoga, Audri Salsadila, Cici Cahyani, Aysah Puspa Ramadhan, Ridha Setiya Dewa, Fisca Wina, dan juga teman-teman BEM

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

FDK 2017, Kelas Public Relations C dalam memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini, banyak terdapat kekurangan. Maka dari itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Semua masukan tersebut akan penulis jadikan sebagai motivasi untuk berkarya lebih baik lagi dimasa yang akan datang. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya. *Aamiin ya rabbal alamin.*

wa'alaikumussalam Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, 11 Agustus 2020
Penulis

AGUSTIAN KURNIAWAN
NIM. 11643102056

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Penegasan Istilah	2
C. Rumusan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian	3
E. Kegunaan Penelitian	3
F. Sistematika Penulisan	4
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Kajian Terdahulu	5
B. Landasan Teori	9
1. Implementasi	10
2. <i>Public Relations</i>	11
3. Cyber Public Relations	14
4. Pelayanan	22
C. Konsep Operasional	25
D. Kerangka Pemikiran	28



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB III.....	32
METODOLOGI PENELITIAN.....	32
A. Desain Penelitian.....	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
C. Sumber Data Penelitian.....	32
D. Informan Penelitian.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
F. Validitas Data.....	34
G. Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV	36
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	36
A. Sejarah RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.....	36
B. Visi dan Misi.....	41
C. Logo RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.....	41
D. Struktur Organisasi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.....	42
E. Tugas Divisi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.....	43
BAB V.....	46
HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	46
A. Hasil Penelitian.....	46
B. Analisis Data.....	72
BAB VI	78
PENUTUP.....	78
6.1 Kesimpulan.....	78
6.2 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta dilindungi undang-undang
Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	29
Gambar 4. 1 RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau	377
Gambar 4. 2 Logo RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.....	41
Gambar 4. 3 Struktur RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau	422
Gambar 5. 1 <i>Email</i> RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau	49
Gambar 5. 2 <i>Website</i> RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau	51
Gambar 5. 3 Info publik pada website @rsudarifinachmad.riau.go.id	52
Gambar 5. 4 Tampilan layanan rawat jalan poli	53
Gambar 5. 5 Tampilan layanan rawat inap	53
Gambar 5. 6 Layanan penunjang	54
Gambar 5. 7 Layanan terpadu	55
Gambar 5. 8 Hubungi kami/Contact us.....	55
Gambar 5. 9 facebook RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau	57
Gambar 5. 10 postingan edukasi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau	58
Gambar 5. 11 Postingan Informasi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.....	59
Gambar 5. 12 Instagram RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau	61
Gambar 5. 13 Postingan Informasi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.....	62
Gambar 5. 14 Postingan Edukasi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau	63
Gambar 5. 15 Youtube RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau	64
Gambar 5. 16 Konten Informasi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.....	65
Gambar 5. 17 Konten Edukasi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau	66
Gambar 5. 18 Menu Pendaftaran Online RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.....	69
Gambar 5. 19 Tampilan sub menu pada Mirai.....	70
Gambar 5. 20 Leaflet tentang cara-cara menggunakan aplikasi Mirai	71

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	33
-------------------------------------	----





BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sekarang telah menjangkau segala aspek kehidupan. Mulai dari dunia bisnis sampai dengan dunia kesehatan sudah dapat merasakannya. Kehadiran teknologi komunikasi modern seperti *internet* membuat pandangan kita terhadap kehidupan berubah. Sebelumnya, kita ketahui bahwa manusia cenderung oleh aktivitas bersifat fisik, *face to face*. Manusia masih dihalangi banyak keterbatasan. Dengan *internet*, ruang, jarak, dan waktu yang membatasi itu hilang.¹

Di dunia *cyber* sudah terbukti lebih efektif dan efisien dan dapat diakses oleh siapa saja, kapan saja, dan dimana saja. Lahirnya era globalisasi teknologi yang sekarang ini sudah semakin berkembang, maka secara tidak langsung juga mempengaruhi segala hal, termasuk cara kerja *PR* dan perkembangan perusahaan. Melalui teknologi *on-line internet*, tanpa harus bertemu dengan jarak beribu-ribu mil pun *PR* dapat melakukan komunikasi dengan publiknya. Saat ini, banyak perusahaan yang sudah menggunakan teknologi *internet* seperti *e-mail*, *website*, media sosial, bahkan yang terbaru saat ini metode *internet* sebagai fungsi untuk mempermudah kegiatan *PR* melalui dunia maya atau sering disebut *Digital Public Relations* yaitu metode kerja *PR* berbasis teknologi kontemporer atau *electronic PR* dan sebuah langkah penyampaian informasi melalui media *internet* atau disebut *Cyber Public Relations*.²

Penggunaan *internet* di Indonesia semakin lama meningkat setiap harinya. Hal ini dibuktikan oleh hasil survey Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) meningkat menjadi 64,8% pada tahun 2018. Dari data tahun 2017 sekitar 143,26 juta jiwa dan pada tahun 2018 menjadi 171,17 juta jiwa yang mana dipengaruhi oleh populasi penduduk Indonesia 262 juta jiwa menjadi 264,16 juta jiwa.³

Berdasarkan statistik di atas dapat terlihat potensi untuk menjadikan media *cyber* sebagai media baru yang dapat dimanfaatkan oleh praktisi *PR* untuk menjalankan fungsi komunikasinya. Ada berbagai istilah yang gunakan untuk merujuk pada keikutsertaan *PR* di media *online* diantaranya adalah *E-PR*, *PR Online*, atau *cyber public relations*. *Cyber public relations* menurut Onggo adalah inisiatif *PR* atau *Public Relations* yang menggunakan media *internet* sebagai media publisitasnya. Tidak hanya menyangkut publisitas, Breakenridge menambahkan beberapa aktivitas *cyber public relations* yang berfokus pada interaksi antara organisasi dengan publiknya.⁴

Saat ini penggunaan *internet* oleh praktisi *public relations* merupakan kekuatan tambahan dalam aktivitas *cyber public relations* baik itu dalam pengumpulan dan pengelolaan data/informasi, mengoptimalkan *website*, penyusunan sistem, mekanisme,

¹ Syarifuddin S Gassing dan Suryanto, *Public Relations*, (Yogyakarta: PT CV Andi Offset, 2016), hlm 134-135.

² Dasrun Hidayat, *Media Public Relations*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), hlm 95.

³ Tim APJII, "Hasil Survei Penetrasi dan Perilaku Pengguna Internet Indonesia 2018", <https://apji.or.id/survei> diakses pada 29 Juni 2019 pukul 16.15

⁴ Bob Julius Onggo, *Cyber Public Relations*, "Strategi Membangun dan Mempertahankan Merk Global di Era Globalisasi Lewat Media Online", (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004), hlm 1.

serta alur pengelolaan dan pelayanan informasi.⁵ Hal yang serupa juga terdapat di Rumah Sakit Umum Daerah atau RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yang mana tidak hanya tersedia tenaga medis saja namun tenaga non medis juga berperan memberikan pelayanan dari segi informasi yang diharapkan dapat mengefisiensi waktu serta jarak pasien.

Pelayanan merupakan kunci dalam berbagai bentuk kegiatan yang bersikap jasa. Timbulnya pelayanan umum atau pun pelayanan masyarakat karena adanya korelasi antara kepentingan umum dengan pelayanan umum. Meskipun dalam perkembangannya pelayanan umum juga dapat timbul akibat adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi baik pemerintah maupun organisasi swasta.⁶

Umumnya, rumah sakit yang ada di Pekanbaru telah menggunakan media *cyber* untuk aktivitas-aktivitas yang mereka lakukan, salah satunya RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Kita dapat mengetahui profil rumah sakit, fasilitas dan pelayanan, profil dokter, berita dan info public, serta juga ada *Mirai* aplikasi untuk pendaftaran yang berguna mempermudah pasien dari segi waktu, jarak, dan biaya.⁷

RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sudah menggunakan media *Internet* dengan baik dalam penerapan informasi dan pelayanan, seperti *email*, *website* resmi RSUD Arifin Achmad, *Mirai*, *Facebook*, *Instagram* dan *Youtube* untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yang bertujuan untuk menjaga keharmonisan antara RSUD Arifin Achmad pada pelayanan pasien tanpa harus bertatap muka langsung antara pegawai rumah sakit dan pasiennya. Pada penerapannya telah berlangsung sejak tahun 2010 RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau menggunakan media *cyber* dalam kegiatan public relationsnya. Dalam kurun waktu tersebut mereka sudah beberapa kali memperbaharui media *cyber* yang digunakannya agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pasien maupun masyarakat. Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Implementasi Cyber Public Relations RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau untuk Meningkatkan Pelayanan kepada Pasien”**.

B. Penegasan Istilah

Agar memudahkan dalam memahami judul penelitian tentang “Implementasi Cyber Public Relations RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau untuk Meningkatkan Pelayanan kepada Pasien”. Maka penulis memberikan penegasan dan penjelasan istilah sebagai berikut :

1. Implementasi

Implementasi adalah bagian dari aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.⁸ Menurut Webster secara etimologis implementasi dirumuskan secara pendek, *to implementation* (mengimplementasi)

⁵ Firman Irwansah dan Nova Yuliati, “Aktivitas Cyber Public Relations RS Advent Bandung”, Prosiding Hubungan Masyarakat, Vol 2, No 1, hlm 283-284, (2016)

⁶ Badu Ahmad, “Manajemen Pelayanan Publik”, (Yogyakarta: Cv Andi Offset, 2013), hlm 2.

⁷ <http://rsudarifinachmad.riau.go.id/> diakses 22 November 2019 pukul 14.39

⁸ Nurdin Umsan, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), hlm 70.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berarti *to provide means for carrying out* (menyediakan sarana untuk melakukan sesuatu), *to give practical effect to* (menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu).⁹

2. *Cyber Public Relations*

Cyber Public Relations adalah kegiatan *Public Relations* yang menggunakan *internet* sebagai media komunikasi.¹⁰

3. Pelayanan

Pelayanan adalah setiap kegiatan ataupun tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya pelayanan tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun.¹¹

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan, dapat ditarik rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “bagaimana impelementasi *cyber public relations* RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien?”

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui implementasi *cyber public relations* RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien RSUD Arifin Achmad.

E. Kegunaan Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat berguna dan memberikan manfaat yang besar baik secara teoritis maupun praktis.

1. Secara Teoritis

- a. Sebagai sumbangan akademis bagi pengembangan Ilmu Komunikasi dan tentang *cyber public relations* pada khususnya.
- b. Sebagai bahan rujukan untuk melihat bagaimana implementasi *cyber public relations* RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien dan memberikan referensi serta masukan bagi dosen, mahasiswa maupun kalangan akademis.

2. Secara Praktis

- a. Untuk memberikan gambaran secara praktis mengenai impelementasi *cyber public relations* RSUD Arifin Achmad untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien.
- b. Sebagai persyaratan penulis sebagai tugas akhir untuk mendapatkan gelar sarjana S1 pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Ilmu Komunikasi.

Solichin Abdul Wahab, *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), hlm 64.

¹⁰ Dasrun, *Media Public Relations*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), hlm 96.

¹¹ Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2016), hlm 3.

F. Sistematika Penulisan

Dalam mengerjakan penelitian ini ada beberapa sistematika penulisan tersusun dari masing-masing bab agar penulis terarah. Maka penulisan penelitian ini disusun dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I

: PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, penegasan istilah, ruang lingkup kajian, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II

: TINJAUAN PUSTKA

Pada bab ini menguraikan tentang kajian teori, kajian terdahulu, dan kerangka berpikir.

BAB III

: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang metodologi penelitian yang dipakai yang terdiri dari jenis dan pendekatan, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validasi data, dan teknik analisis data.

BAB IV

: GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang deskripsi umum tentang tempat penelitian dalam hal ini adalah RSUD Arifin Achmad.

BAB V

: HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini membahas tentang gambaran umum penelitian dan pembahasan dari hasil penelitian.

BAB VI

: PENUTUP

Pada bab ini merupakan bagian akhir dari penelitian yang berisikan kesimpulan dan saran yang bermanfaat bagi pembaca dan penelitian-penelitian selanjutnya sebagai masukan ataupun pertimbangan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Terdahulu

Dalam hal ini penulis memberi beberapa rujukan penelitian yang terdahulu, dimaksud untuk melengkapi dari penelitian yang telah ada sebelumnya. Beberapa penelitian yang dapat dimasukkan sebagai rujukan untuk masalah yang telah diteliti dalam penelitian yang dilakukan yaitu berkaitan dengan implelementasi *cyber public relations* RSUD Arifin Achmad untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien. Berikut ini merupakan ringkasan dari masing-masing rujukan penelitian:

1. Rujukan pertama jurnal karya Adilla Afifah dengan judul *Respon Pelanggan Pada Situs Tripadvisor.com Sebagai Bentuk Cyber Public Relations The Premiere Hotel Pekanbaru*. Dalam jurnal ini membahas tentang bagaimana respon pelanggan terhadap situs tripadvisor.com sebagai bentuk kegiatan *Cyber PR The Premiere Hotel Pekanbaru*. Studi ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan mengilustrasikan objek berdasarkan fakta dengan menggunakan infroman sebagai sumber data. Para informan adalah 6 orang yang terdiri dari satu *PR The Premiere Hotel* dan 5 Pelanggan yang dipilih berdasarkan tujuan sampling. Teknik pengumpulan data adalah pengamatan, wawancara, dan dokumentasi. Hasil ini menunjukkan bahwa respon pelanggan terhadap *website tripadvisor.com* adalah bentuk stimulus yang diberikan oleh pelanggan kepada *Hotel Premiere Pekanbaru* yang ditulis berdasarkan pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan, yang ia tuangkan ke dalam situs *tripadvisor.com*.
2. Rujukan kedua jurnal karya Abdul Basit dan Tri Herni Rahmawati dengan judul *Cyber Public Relations (E-PR) Dalam Brand Image Wardah Kosmetik Dengan Pendekatan Mixed Method*. Dalam jurnal ini membahas tentang bagaimana pengaruh *cyber public relations* terhadap *brand image* Wardah dalam benak para konsumennya. Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed method*. Penelitian diawali dengan pengumpulan data dan analisis kuantitatif, kemudian dilanjutkan dengan pengumpulan data dan analisis kualitatif. Hasil penelitian kualitatif tersebut digunakan untuk memberi penjelasan lebih lanjut mengenai fenomena yang belum dijelaskan berdasarkan hasil penelitian kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aktivitas *cyber public relations* yang dilakukan oleh Wardah kosmetik berpengaruh secara signifikan terhadap *brand image* Wardah. Sementara hasil penelitian kualitatif menunjukkan bahwa hanya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- variabel situs pencari *online* dan media sosial yang berhubungan dengan aktivitas *cyber public relations* Wardah.
3. Rujukan ketiga jurnal karya Alessander Mohansyah dan Rizaldi Parani dengan judul *Digital Online Dan Trust Dalam Hubungan Antara Tokopedia Dengan Pengguna Layanan*. Dalam jurnal ini membahas tentang strategi yang dilakukan oleh Tokopedia untuk membangun hubungan dengan para pelanggannya menyangkut penggunaan transaksi layanan pembayaran tagihan. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif yang menggunakan Tokopedia sebagai unit analisa. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan wawancara mendalam terhadap satu orang key informant dan dua orang informant yang mewakili Tokopedia. Hasil studi ini menunjukkan bahwa kepercayaan (*trust*) menjadi hal yang sangat penting untuk membentuk modal sosial yang kuat dalam hubungan Tokopedia dengan pelanggan pengguna jasa layanan transaksi pembayaran tagihan.
 4. Rujukan keempat jurnal karya Tiara Kharisma dan Lidya Agustina dengan judul *Penerapan Manajemen Humas Digital Dalam Komunikasi Publik Di Instansi Arsip Nasional Republik Indonesia*. Dalam jurnal ini membahas tentang perkembangan teknologi internet menjadi salah satu alasan suatu organisasi, termasuk instansi pemerintahan, mengalami transformasi dalam praktik kehumasannya. Penggunaan media digital dalam praktik kehumasan pemerintah saat ini sudah menjadi hal yang umum dilakukan. Instansi Arsip Nasional (ANRI) termasuk salah satu instansi pemerintah yang menggunakan media digital dalam praktik kehumasannya. Tulisan ini merupakan suatu studi kualitatif yang menggunakan konsep humas digital untuk mengetahui praktik humas digital di instansi pemerintah, khususnya di ANRI. Hasil studi ini menunjukkan bahwa website dan media sosial merupakan media digital yang digunakan dalam praktik humas digital. Namun, meskipun penggunaan media digital di humas pemerintah sudah merupakan hal yang umum, ternyata ada beberapa kendala yang masih dihadapi seperti belum adanya kebijakan yang mendukung dan kurangnya SDM yang memiliki kompetensi terkait.
 5. Rujukan kelima jurnal karya Dede Kurniadi dan Asri Mulyani dengan judul *Implementasi Pengembangan Student Information Terminal (S-IT) Untuk Pelayanan Akademik Mahasiswa*. Dalam jurnal ini membahas tentang upaya setiap perguruan tinggi (PT) untuk meningkatkan pelayanan kepada seluruh sivitas akademika salah satunya adalah penyediaan fasilitas pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK), upaya tersebut dilakukan tidak lain

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk mempermudah proses pelayanan akademik. Hal ini dibuktikan salah satunya dengan banyaknya perguruan tinggi yang menerapkan sistem informasi akademik dengan berbagai bentuk dan teknologi. Pemanfaatan TIK terutama penerapan penggunaan sistem informasi pada bidang layanan administrasi akademik di perguruan tinggi saat ini menjadi suatu kebutuhan wajib supaya dapat meningkatkan daya saing perguruan tinggi. Tujuan penulisan artikel ini adalah untuk mengulas bagaimana implementasi pengembangan Student Information Terminal (S-IT) pada perguruan tinggi. S-IT sendiri merupakan paket perangkat sistem informasi akademik mahasiswa yang mengkombinasikan hardware, software dan teknologi guna memudahkan pelayanan akademik kepada mahasiswa secara terkomputerisasi pada perguruan tinggi. Hasil akhir dari implementasi pengembangan S-IT ini diharapkan dapat meningkatkan fungsi pelayanan akademik perguruan tinggi terhadap mahasiswa secara mudah, cepat, efektif dan efisien.

6. Rujukan keenam jurnal karya Nadyatul Khairina dengan judul *Implementasi Public Relations Dalam Membangun Citra Positif Universitas Abdurrah Pekanbaru*. Dalam jurnal ini membahas tentang bagaimana menggunakan media dalam membangun citra positif dari Universitas Abdurrah dan bagaimana pelaksanaan kegiatan *Public Relations* dalam membangun citra positif Universitas Abdurrah Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan *Lasswell Communication model*. Subyek dari penelitian ini terdiri dari 7 informan yang dipilih melalui teknik bola salju. Data dikumpulkan melalui pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Untuk menguji validitas data, penulis menggunakan perpanjangan partisipasi dan triangulasi. Hasil studi ini menunjukkan hubungan masyarakat Universitas Abdurrah memilih media sebagai upaya untuk memperkenalkan Universitas Abdurrah kepada masyarakat dengan menggunakan media online, media cetak dan media penyiaran yang digunakan oleh *Public Relations* dari Universitas Abdurrah di membangun citra positif. Media *online* dan media cetak adalah medium yang cukup efektif dalam menyebarluaskan informasi kepada masyarakat. Sementara media penyiaran hanya sebagai media pendukung dalam Sosialisasi Universitas Abdurrah. Implementasi kedua adalah acara sosialisasi, talkshow, seminar dan Milad dari Universitas Abdurrah. Talkshows dan seminar sebagai upaya *Public Relations* dalam pengenalan Universitas Abdurrah. Sementara Milad dari Universitas Abdurrah cukup berdampak dalam menyebarkan informasi. Komunikasi dari dalam mulut cukup efektif mengingat informasi yang diberikan langsung oleh orang lain.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Rujukan ketujuh jurnal karya Shabur Miftah Maulana, Heru Susilo, dan Riyadi dengan judul *Implementasi E-Commerce Sebagai Media Penjualan Online (Studi Kasus Pada Toko Pastbrik Kota Malang*. Dalam jurnal ini membahas tentang tentang Implementasi E-Commerce Sebagai Media Penjualan Online. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengimplementasikan *website e-commerce* yang berfungsi sebagai media promosi dan penjualan elektronik. Serta mengetahui kendala yang dihadapi dalam mengimplementasikan *website e-commerce*. Jenis penelitian yang dilakukan adalah kualitatif. Penelitian ini mengambil studi kasus pada toko Pastbrik Kota Malang. Sumber data yang diperoleh yaitu melalui sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik Pengumpulan data yang dilakukan peneliti menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menggunakan implementasi *e-commerce* dengan menggunakan *software opencart* pada toko Pastbrik Malang akan dapat membantu mengurangi biaya yang dikeluarkan serta dapat menyampaikan informasi secara detail dan cepat mengenai produk kepada pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu toko Pastbrik untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal serta dapat bersaing dengan toko yang sejenis.
8. Rujukan kedelapan jurnal karya Zahrotul Umami dengan judul *Social Strategy Pada Media Sosial Untuk Promosi Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta*. Dalam jurnal ini membahas tentang strategi komunikasi dengan menggunakan *social strategy* untuk melakukan sebuah promosi pariwisata dengan membangun hubungan antara pelaku pariwisata dengan pelanggan dalam hal ini wisatawan. *Social strategy* melalui *social impact* dan *strategy impact* memudahkan penggunaan media sosial sebagai sarana promosi di era digital saat ini. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam kepada pelaku pariwisata Yogyakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Social Strategy* melalui *social strategy* dan *strategy impact* untuk promosi pariwisata Yogyakarta dapat menjalin hubungan antara pelaku pariwisata dengan wisatawan baik *online* maupun *offline*. Kegiatan promosi dapat dengan mudah memberikan awareness dan diteruskan oleh follower media sosial kepada pengguna media sosial lainnya.
9. Rujukan kesembilan skripsi karya Arika Ulva pada tahun 2016 Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau tentang *Implementasi Electronic Public Relations Dalam Memperkenalkan Uin Suska Riau*. Bahwa implementasi E-PR adalah dengan menggunakan *website*, *email*, *youtube*, dan media sosial seperti



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

facebook dan twitter sudah terlaksana hanya saja implementasinya belum maksimal karena beberapa seperti *newsletter*, *blog*, *instagram* yang belum dimiliki oleh UIN Suska Riau dan adanya peningkatan kualitas SDM untuk menambah keefektifan dalam upaya memperkenalkan UIN Suska Riau dilihat dari implementasi *E-PR* humas UIN Suska Riau dalam menjalankan tugasnya dapat secara maksimal memberikan informasi kepada public, menghemat biaya, serta dapat dengan mudah menjangkau publik, dapat memberi informasi kegiatan lembaga kepada publik, agar harapannya mendapat citra baik sebagai Lembaga Pendidikan Tinggi yang berorientasi pada kualitas dan harapannya di masa mendatang dapat lebih baik dari masa ke masa.

10. Rujukan kesepuluh skripsi karya Dewi Alvionita pada tahun 2018 Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau tentang *Implementasi Media Cyber Pada Humas PT. Perusahaan Listrik Negara (PERSERO) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau Dalam Memberikan Informasi Kepada Masyarakat*. Bahwa implementasi *cyber public relations* menggunakan media internal perusahaan dan media sosial dengan sistem terpusat maupun lokal. Media internal perusahaan yaitu AMS (Aplikasi Manajemen Surat). Media sosial lokal yang digunakan yaitu *group WhatsApp* dan *Facebook* dan media terpusat yaitu Website www.pln.co.id dan *Contact Center Facebook* dan nama PLN 123 dan *Twitter @pln_123*. Pengimplementasian ini diharapkan bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat mengenai kebutuhan informasi yang dikonsumsi oleh masyarakat.

Berdasarkan kajian terdahulu diatas, perbedaan penelitian yang penulis lakukan dari penelitian-penelitian terdahulu yang membahas tentang *cyber public relations* pada segi informasi publik, *brand image*, peran *marketplace*, penggunaan *website*, membangun citra positif, implementasi *E-Commerce*, media sosial sebagai promosi, dan implementasi *cyber public relations* dalam memperkenalkan kampus. Sedangkan penulis melakukan penelitian tentang penerapan *cyber public relations* RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien.

B. Landasan Teori

Pembahasan landasan teori menurut Kerlinger yaitu untuk menjelaskan tentang konsep-konsep teori yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Teori adalah himpunan konstruk (konsep), definisi, dan proposisi yang mengemukakan pandangan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sistematis tentang gejala dengan menjabarkan relasi di antara variabel, untuk menjelaskan dan meramalkan gejala tersebut.¹²

1. Implementasi

Implementasi adalah bagian dari aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.¹³ Menurut Webster secara etimologis implementasi dirumuskan secara pendek, *to implementation* (mengimplementasi) berarti *to provide means for carrying out* (menyediakan sarana untuk melakukan sesuatu), *to give practical effect to* (menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu).¹⁴

Implementasi pada *public relations* termasuk pada aktivitas komunikasi dan pelaksanaannya. Menurut Cutlip, Center, dan Groom *public relations* merupakan bagian proses perubahan dan pemecahan masalah di organisasi yang dilakukan secara ilmiah. Maka dari itu praktisi *public relations* melakukan proses empat langkah untuk pemecahan masalah, yaitu:¹⁵

a. Fact-Finding

Pada dasarnya ini adalah fungsi intelejen organisasi, fungsi ini menyediakan dasar untuk semua langkah dalam proses pemecahan masalah dengan menentukan “apa yang sedang terjadi saat ini?”

b. Planning and Programming

Informasi yang dikumpulkan dalam langkah pertama digunakan untuk membuat keputusan tentang program publik, strategi tujuan, tindakan dan komunikasi, taktik, dan sasaran. Langkah ini akan mempertimbangkan temuan dari langkah dalam membuat kebijakan dan program organisasi.

c. Aksi dan Komunikasi

Langkah ketiga adalah mengimplementasikan program aksi dan komunikasi yang didesain untuk mencapai tujuan spesifik untuk masing-masing publik dalam rangka mencapai tujuan program.

¹² Jalaluddin Rakhmat, *Metode Penelitian Penelitian Komunikasi*, (Bandung: PT Raja Rosdakarya, 2011), hlm 6.

¹³ Nurdin Umsan, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), hlm 70.

¹⁴ Solichin Abdul Wahab, *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), hlm 64.

¹⁵ Nadyatul Khairina, “Implementasi Public Relations Dalam Membangun Citra Positif Universitas Abdurrah Pekanbaru”, *Jom Fisip*, Vol 4, No 2. (Oktober 2017).



d. *Evaluation*

Tahapan evaluasi ini merupakan tahap akhir dalam proses public relations ini, dengan cara melakukan penilaian atas persiapan, implementasi, dan hasil dari program. Penyesuaian akan dilakukan sembari program diimplementasikan, dan didasarkan pada evaluasi atas umpan balik tentang bagaimana program itu berhasil atau tidak.

2. *Public Relations*

a. *Definisi Public Relations*

Menurut Rex Harlow, *public relations* adalah fungsi manajemen yang unik yang membantu membangun dan memelihara jalur komunikasi, memunculkan pemahaman, kerja sama antara organisasi dan publiknya; melibatkan manajemen permasalahan dan isu; membantu manajemen untuk terus menginformasikan dan tanggap terhadap opini publik; mendefinisikan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani kepentingan umum; membantu manajemen untuk tetap mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, melayani sebagai sistem peringatan dini untuk membantu mencegah kecenderungan negatif dan menggunakan penelitian yang sehat dan etika komunikasi sebagai alat utamanya.¹⁶

b. *Peran Public Relations*

Peranan praktik *public relations* menurut Dozier dan Broom dibedakan menjadi dua hal, yaitu peranan manajerial (*communication manager role*) dan peranan teknis (*communication technician role*). Peranan manajerial dapat diuraikan menjadi tiga bagian, yakni *expert preciber fasilitator*, *problem solving process fasilitator* dan *communication fasilitator*.¹⁷

a) *Expert Preciber Communication*

Praktisi *public relations* diposisikan sebagai ahli dan menjadi penasihat bagi pimpinan organisasi. Peran sebagai penasihat meliputi memberikan masukan dan pertimbangan terkait proses pembuatan keputusan. Untuk menjalankan peran ini secara maksimal, praktik *public relations* harus “dekat” dengan top manajemen. Tujuannya, supaya segala masukan dapat disampaikan secara langsung.

¹⁶ Keith Butterick, *Pengantar Public Relations Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), hlm 7.

¹⁷ Syarifuddin S. Gassing dan Suryanto, *Public Relations*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016), hlm 107.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b) *Problem Solving Process Facilitator*

Praktisi *public relations* menjadi fasilitator ketika dihadapkan untuk menyelesaikan suatu masalah. Apabila memungkinkan, praktisi *public relations* dapat menjadi *leader* dalam penanganan krisis. Untuk menjalankan peran ini, maka praktisi *public relations* dituntut memiliki kualitas profesional, baik secara teoritis maupun teknis lapangan.

c) *Communicator Facilitator*

Praktisi *public relations* berperan sebagai fasilitator atau jembatan komunikasi antara organisasi dengan publik, baik internal maupun eksternal. Termasuk di dalamnya, praktisi *public relations* harus mampu menjadi penengah bila terjadi kesalahan persepsi. Praktisi *public relations* harus netral sehingga semua pihak sama-sama merasa diuntungkan.

d) *Technician Communicator*

Praktisi *public relations* dianggap sebagai pelaksana teknis komunikasi yang menyediakan layanan di bidang teknis. Praktisi *public relations* dituntut memahami dan menguasai berbagai alat komunikasi. Praktisi *public relations* juga harus mengikuti perkembangan zaman terkait alat komunikasi. Apabila tidak mengikuti perkembangan zaman, komunikasi antara organisasi dengan publik akan terhambat.

c. **Aktivitas Public Relations**

Segala aktivitas komunikasi yang dijalankan merupakan bidang tugas dari bagian *public relations*, walaupun mungkin dalam tataran prakteknya *public relations* akan melakukan koordinasi dan kerjasama dengan bagian lain dalam organisasi guna menjalankan aktifitas komunikasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.¹⁸

Adapun aktivitas *public relations* dalam sebuah lembaga secara garis besar adalah sebagai berikut:

a) *Publication and Publicity*

Mengenalkan lembaga kepada publik. Misalnya, membuat tulisan yang disebarkan ke media, *newsletter*, artikel, *press release*.

b) *Events*

Mengorganisasikan event atau kegiatan supaya membentuk citra.

¹⁸ Aswad Ishak, "Peran Public Relations dalam Komunikasi Organisasi", Jurnal Komunikasi, Vol 1 No 4, (Januari 2012).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c) *News*

Pekerjaan seorang *public relations* adalah menghasilkan produk-produk tulisan yang sifatnya menyebarkan informasi kepada publik, seperti *press release*, *news release*, dan berita.

d) *Community Involment*

Seorang *public relations* harus membuat program-program yang ditujukan untuk menciptakan keterlibatan komunitas atau masyarakat sekitarnya.

e) *Identity Media*

Merupakan pekerjaan *public relations* dalam membina hubungan dengan media (pers). Media adalah mitra kerja abadi *public relations*. Media butuh *public relations* sebagai sumber berita dan *public relations* butuh media sebagai sarana penyebar informasi serta pembentuk opini publik.

f) *Lobbying*

Keahlian dalam lobbying dan negosiasi dibutuhkan pada saat terjadi krisis manajemen untuk mencapai kata sepakat diantara pihak yang bertikai.

g) *Social Investment*

Pekerjaan *public relations* untuk membuat program-program yang bermanfaat bagi kepentingan dan kesejahteraan sosial.¹⁹

Sedangkan aktivitas *cyber public relations* tersebut dapat menghasilkan 3R bagi perusahaan atau organisasi adalah sebagai berikut:²⁰

a) *Relations*

Yaitu mampu berinteraksi dengan berbagai macam audiens untuk membangun hubungan dan citra perusahaan atau organisasi.

b) *Reputasi*

Merupakan aset yang paling penting dalam kegiatan *cyber public relations* untuk membangun reputasi *online* yang baik secara berkesinambungan.

c) *Relevansi*

Yaitu mengupayakan agar setiap inisiatif *cyber public relations* dapat relevan dengan target audiens perusahaan atau organisasi.

¹⁹ Rahmat Kriyanton, "Public Relations Writing", (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), hlm 23-25.

²⁰ Bob Julius Onggo, "Cyber Public Relations", (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004), hlm 6-7.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Cyber Public Relations

a. Definisi *Cyber Public Relations*

E-PR adalah inisiatif *PR* atau *public relations* yang menggunakan media internet sebagai sarana media publisitasnya. Di Indonesia inisiatif *PR* ini lebih dikenal dengan istilah *Cyber Public Relations*, namun dalam buku ini saya menggunakan istilah yang lebih singkat, yaitu *E-PR*. Jika diuraikan, *E-PR* dapat diartikan sebagai berikut:²¹

a) *E* adalah *electronic*

“e” di dalam *E-PR* sama halnya dengan “e” sebelum kata *mail* atau *commerce* yang mengacu pada media elektronik internet. Mengingat popularitas dan multifungsi media internet, media ini dimanfaatkan pula oleh para pelaku *public relations* untuk membangun merk (*brand*) dan memelihara kepercayaan (*trust*).

b) *P* adalah *public*

“*Public*” di sini mengacu bukan hanya pada publik, namun pasar konsumen. *Public* juga tidak mengacu hanya pada satu jenis pasar konsumen, namun pada internet, karenanya, merupakan sarana untuk membangun hubungan yang ampuh bagi sebuah dunia bisnis. media internet bisa memudahkan kita untuk menjangkau mereka dengan lebih cepat atau sebaliknya, memudahkan mereka untuk menjangkau kita, mulai dari komunitas mikro atau *niche market* hingga hypermarket.

c) *R* adalah *relations*

Relations merupakan hubungan yang harus dipupuk antara pasar dan bisnis anda. Itulah kunci kepercayaan pasar agar suatu bisnis berhasil. Menariknya, melalui media internet hubungan yang sifatnya *one-to-one* dapat dibangun dalam waktu yang cepat karena sifat internet yang interaktif. Hal ini yang berbeda dengan publik konvensional. Dalam publik konvensional anda harus menjangkau mereka dengan sifat *one-to-many*. Itulah sebabnya internet merupakan media pembangun hubungan yang paling ampuh dan cepat serta luas hingga saat ini.

b. Manfaat *Cyber Public Relations*

Public relations melalui media internet memiliki peranan yang lebih besar dan luas dibandingkan dengan *public relations* di dunia fisik. Jika *public relations offline*, anda akan bergantung pada seorang perantara yang disebut

²¹ *Ibid*, hlm 1-2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

reporter atau wartawan atau editor dalam menyampaikan pesan-pesan korporat untuk ditayangkan di media cetak demi membangun citra perusahaan.²²

Dengan *cyber public relations* kita dapat melewati batas penghalang ini dan langsung menyampaikan pesan-pesan tersebut kepada target publik serta memanfaatkan potensi-potensi besar lainnya, seperti:²³

a) Komunikasi konstan

Internet bagaikan satpam atau sekretaris yang tidak pernah tidur selama 24/7 (24 jam x 7 hari) dengan potensi target public seluruh dunia.

b) Respon yang cepat

Internet memungkinkan kita merespon secara cepat dan serta-merta semua permasalahan dan pertanyaan dari para prospek dan pelanggan.

c) Pasar global

Internet telah menutup jurang pemisah geografis (kecuali psikologis) setelah kita terhubung ke dunia *online*. Kita dapat langsung berkomunikasi dengan pasar di Arab Saudi, investor di Swedia, dan mitra bisnis di California dengan biaya yang sangat minim.

d) Interaktif

Sangat interaktifnya internet membuat kita dapat memperoleh *feedback* dari pelanggan atau pengunjung situs web kita. Dengan demikian, kita bisa tahu keinginan mereka sehingga tidak perlu lagi menebak-nebak.

e) Komunikasi dua arah

Komunikasi antara organisasi kita dan publik merupakan tujuan utama aktivitas *cyber public relations* karena aktivitas ini akan membantu kita dalam membangun hubungan yang kuat dan saling bermanfaat yang tidak dapat dilakukan langsung oleh media *offline*.

f) Hemat

Public relations dalam dunia fisik dianggap lebih dapat mempengaruhi tanggapan dan respons pasar. Pengeluarannya pun lebih hemat dibanding pengeluaran iklan. *Cyber public relations* dapat membuat organisasi menjadi lebih hemat mengingat *cyber public relations* tidak membutuhkan *stationery* atau biaya cetak. Semakin murah biaya internet akan membuat biaya *cyber public relations* menjadi semakin terjangkau.

²² Bob Julius Onggo, "Cyber Public Relations", (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004), hlm 4.

²³ *Ibid*, hlm 5-6.



c. Aktivitas Media Cyber Public Relations

Sementara itu, ada banyak aktivitas *cyber public relations* yang dapat dilakukan perusahaan/organisasi untuk mencapainya. Dengan kemudahan yang ada kegiatan yang biasanya dilakukan secara konvensional oleh praktisi *public relations* sekarang lebih memudahkan mereka dalam kegiatannya, yaitu :²⁴

a) Website perusahaan

Menurut Arif, *Web* adalah salah satu aplikasi yang berisikan dokumen-dokumen multimedia (teks, gambar, suara, animasi, video) di dalamnya yang menggunakan protokol HTTP (*hypertext transfer protocol*) dan untuk mengakses menggunakan perangkat lunak yang disebut *browser*.²⁵

b) Situs pencari/search engine (*google/chrome/yahoo*)

Menurut Hidayah dan Anis, situs pencari atau *search engine* adalah program komputer yang dirancang untuk membantu menemukan *file-file* yang disimpan dalam komputer (*online*).²⁶

c) Press Release Online

Press release atau siaran pers adalah dokumen yang disebarluaskan oleh perusahaan/organisasi dengan tujuan agar sebagian atau bahkan seluruh isinya dikutip oleh media massa dalam pemberitaan, khususnya pada media televisi, radio, surat kabar, majalah, dan beberapa media cetak lainnya. Namun berkembangnya teknologi komunikasi sekarang ini tidak dapat dipungkiri bahwa *press release* bisa juga ditulis pada media *online* (*website* perusahaan).²⁷

d) Auto responder pada E-Mail

Auto responder sering disebut juga dengan sekretaris pribadi yaitu program penjawab *email* secara otomatis dan cepat. Program ini adalah program yang terletak di *mail server* yang akan mengirimkan jawaban yang sudah deprogram untuk menjawab pertanyaan dari resipien yang mengirimnya. Jawabannya bisa berupa satu pesan tunggal atau serangkaian pesan *follow-up*.²⁸

²⁴ Abdul Basid dan Tri Herni Rahmawati, "Cyber Public Relations (E-PR) dalam Brand Image Warden Kosmetik dengan Pedekatan Mixed Method", Journal of Communication (Nyimak), Vol 1, No 2, hlm 202, (September 2017)

²⁵ Penda Sudarto Hasugian, "Perancangan Website Sebagai Media Promosi dan Informasi", Journal Of Informatic Pelita Nusantara, Vol 3, No 1, hlm 83, (Maret 2018)

²⁶ Andri, "Pengaruh Penggunaan Search Engine, E-Mail dan Mailing List Terhadap Kualitas Informasi yang Dihasilkan dalam Lingkungan Universitas Bina Darma Palembang", Jurnal Sistem Informasi (JSI), Vol 1, No 3, hlm 114, (Desember 2009)

²⁷ Titis Gandariani, "Public Relations dan Kemampuan Menulis Press Release Sebagai Publisitas Korporat", Jurnal Lentera Komunikasi, Vol 2, No 1, hlm 72, (Agustus 2016)

²⁸ Bob Julis Onggo, "Cyber Public Relations", (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004), hlm



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e) Kartu nama *electronic*

Tukar menukar kartu nama merupakan bagian dari bisnis dan promosi. Oleh karena itu, jangan lupa memasukkan kartu nama *elektronik* anda di bagian akhir *email* anda yang berfungsi sebagai alat identitas. Maksud dari kartu nama di sini adalah *business card*, dan karena *cyber public relations* lebih banyak menggunakan *media online*, kita menyebutnya *e-business card*. Dalam dunia maya kartu nama ini kebanyakan disebut *signature file* (sig.file).²⁹

f) *E-Newsletter*

E-Newsletter merupakan cara baru yang populer untuk membuat pesan perusahaan. Secara teoritis *e-newsletter* dapat memberikan dorongan untuk memperkuat komitmen serta perbaikan moral kerja karyawan-karyawannya, sebagai media komunikasi yang menjembatani pihak manajemen dan karyawan, dan sebagai media publikasi melalui penyampaian informasi tentang kegiatan atau apa saja yang berkaitan dengan perusahaan kepada pihak lain, serta sebagai wahana penjalin hubungan dengan publik internal.³⁰

g) *Mailing List/Forum*

Mailing list adalah grup diskusi dimana setiap orang bisa berlangganan dan berpartisipasi didalamnya. Kita dapat membaca *mail* orang lain dan kemudian mengirim balasannya. Secara sederhana, *mailing list* adalah sebuah daftar alamat-alamat *email* yang mempunyai kesukaan /kepentingan yang sama.³¹

d. Bentuk-bentuk Media *Cyber Public Relations*

Adapun bentuk-bentuk dari *cyber public relations* yang dapat mempermudah kinerja praktisi public relations untuk menyentuh targetnya antara lain, Situs (*Website*), *Email*, Aplikasi pesan, Media sosial (*Social media*).³²

1) Situs (*Website*)

Web adalah sebuah sistem dengan informasi yang disajikan dalam bentuk teks, gambar, suara dan lain-lain yang tersimpan dalam sebuah server *web internet* yang disajikan dalam bentuk *hypertext*. Informasi *web* dalam bentuk teks umumnya ditulis dalam format HTML (*hypertext markup language*).

²⁹ Ibid, Hlm 31.

³⁰ Sherly Valencia Soegiharto, "Sikap Karyawan Perusahaan X di Bali Mengenai Isi Media Internal *E-Newsletter*", Jurnal E-Komunikasi, Vol 5, No 1, hlm 3-4, (2017)

³¹ Andri, "Pengaruh Penggunaan Search Engine, E-Mail dan Mailing List Terhadap Kualitas Informasi yang Dihasilkan dalam Lingkungan Universitas Bina Darma Palembang", Jurnal Sistem Informasi (JSI), Vol 1, No 3, hlm 115, (Desember 2009)

³² Rulli Nasrullah, "Teori dan Riset Media Siber", (Jakarta: Prenada Media Group, 2014), hlm 25-37

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Informasi lainnya disajikan dalam bentuk grafis (dalam format GIF, JPG, PNG), suara (dalam format AU, WAV), dan objek multimedia lainnya (seperti MIDI, shockwave, quicktime movie, 3D world).³³

2) Email

Email dapat diartikan sebagai media komunikasi untuk pengiriman dan penerimaan pesan yang tersimpan dalam komputer dalam bentuk ASCII. Komunikasi menggunakan *email* relatif lebih efisien dari pada komunikasi dengan surat-menyurat secara konvensional. Proses pengiriman dan penerimaan relatif cepat dan akurat.³⁴

3) Aplikasi pesan (*mobile application*)

Aplikasi pesan merupakan perangkat lunak pada suatu telepon genggam yang bisa terkoneksi dengan internet (*smartphone*).³⁵ Penyedia atau *provider* layanan ini juga menyediakan toko aplikasi (seperti *apple store* dan *google play store*) yang bisa diunduh oleh pengguna.

Adapun menurut Briang Fling berdasarkan jenisnya, membagi aplikasi *mobile* menjadi beberapa kelompok, yaitu:³⁶

a) Short Message Service (SMS)

Merupakan aplikasi *mobile* yang sederhana, dirancang untuk berkirim pesan dan terintegrasi dengan jenis aplikasi *mobile* lainnya.

b) Mobile Website (Situs Web Mobile)

Merupakan bentuk sederhana suatu *web* yang dirancang khusus untuk perangkat *mobile*. Memiliki desain sederhana dan biasanya bersifat memberikan informasi.

c) Mobile Web Applications (Aplikasi Web Mobile)

Merupakan aplikasi *mobile* yang tidak perlu diinstal, karena aplikasi ini menyerupai layaknya aplikasi *native/asli*.

³³ Imanuel Christian Mauko, dkk, "Pengembangan Website Unit Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat dan Penerapan Jurnal Elektronik Berbasis Open Source di Politeknik Negeri Kupang", Jurnal Ilmiah Flash, Vol 3, No 2, hlm 102, (Desember 2017)

³⁴ M. Didik, R. Wahyudi, "Deteksi Email Palsu Dengan Mempergunakan Header E-Mail", Jurnal Teknologi, Vol 1, No 2, hlm 119, (Desember 2008)

³⁵ Linda Suvi Rahmawati dan Abi Yahya Al Anshori, "Aplikasi Short Message Service (SMS) Gateway Pembelian Tiket Pertandingan Klub Sepakbola Arema", Jurnal Ilmiah Teknologi dan Informasia ASIA (JITIKA), Vol 10, No 1, hlm 71, (Februari 2016)

³⁶ Taufik Ramadhan dan Victor G Utomo, "Rancang Bangun Aplikasi Mobile Untuk Notifikasi Jadwal Kuliah Berbasis Android (Studi Kasus: STMIK Provinsi Semarang)", Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi, Vol 5, No 2, hlm 48, (Agustus 2014)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d) *Native Applications* (Aplikasi Asli)

Merupakan aplikasi *mobile* yang perlu diinstal di *smartphone*. Disebut juga aplikasi *platform*, karena harus dikembangkan dan disusun untuk setiap *platform mobile* secara khusus. Adapun *native applications* RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau ialah Mirai. Mirai merupakan aplikasi pendaftaran *online* berbasis *android* yang dapat diunduh melalui *playstore* menggunakan *smartphone*. Dengan menggunakan Mirai, pasien yang berobat ulang dan telah memiliki nomor rekam medis dapat mendaftar 1 hari sebelum hari kunjungan serta mendapatkan nomor antrian di poliklinik.³⁷

4) Media Sosial (*Social Media*)

Situs jejaring sosial (*Social Network*) atau sering disebut dengan sosial media adalah aktivitas-aktivitas sosial yang dilakukan di dunia maya (*unreal*). Jejaring sosial sebagai sarana berkomunikasi, membuat status, berkomentar, berbagi foto dan video layaknya ketika kita berada dalam lingkungan sosial.³⁸ Banyak sekali jejaring sosial yang ada saat ini, beberapa diantaranya adalah sebagai berikut:

a) *Facebook*

Facebook merupakan jejaring sosial yang didirikan oleh Mark Zuckerberg bersama rekan mahasiswanya Edoardo Saverin, Dustin Moskovitz, dan Chris Hughes pengguna dapat membuat profil pribadi, meminta dan menambahkan pengguna lain sebagai teman, melakukan pertukaran pesan lewat chat atau mail box, membuat status terbaru, penerimaan pemberitahuan, serta dapat membuat dan bergabung dalam grup dengan karakteristik tertentu.³⁹

b) *Instagram*

Instagram merupakan sebuah jejaring sosial yang memungkinkan *users* (pengguna) dapat mengambil foto, menerapkan *filter digital* (pemberian efek pada foto), dan membagikannya. Instagram diluncurkan pada tanggal 6 Oktober 2010 yang awalnya dibuat khusus untuk pengguna *iOs*, kemudian perusahaan melebarkan sayapnya dengan merilis Instagram for Android pada april 2012.

³⁷ <http://rsudarifinachmad.riau.go.id/rsud-arifin-achmad-provinsi-riau-mendapat-kategori-sangat-baik-dari-tim-validasi-inovasi-kementerian-dalam-negeri/> diakses pada 10 Desember 2019 pukul 23.52

³⁸ Apriadi Tamburaka, "*Literasi Media*", (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), hlm 78-79.

³⁹ Nasrullah Rulli, "*Teori dan Riset Media Cyber*", (Jakarta: Prenada Media Group, 2014), hlm 79-80

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Aplikasi ini terus dikembangkan dengan ditambahkan fitur video dan instagram *direct message*.⁴⁰

c) Youtube

Youtube adalah sebuah situs *web video sharing* (berbagi video) populer di mana para pengguna dapat memuat, menonton, dan berbagi klip video secara gratis.⁴¹

5) Forum di internet (Bulletin Boards)

Bulletin boards/maillist sama saja dikatakan dengan forum di internet yang artinya daftar alamat email. Memiliki ini akan mempercepat pengiriman informasi kepada sekumpulan orang.⁴²

6) Blog

Blog merupakan singkatan dari web log yang artinya adalah suatu bentuk aplikasi/layanan web yang dibuat untuk memudahkan user dalam mempublikasikan informasi yang dimilikinya melalui tulisan-tulisan yang dimuat dalam sebuah postingan.⁴³

7) Wikipedia

Wikipedia adalah proyek ensiklopedia multibahasa dalam jaringan yang bebas dan terbuka, yang dijalankan oleh Wikimedia Foundation, sebuah organisasi nirlaba yang berbasis di Amerika Serikat. Nama Wikipedia sendiri berasal dari gabungan kata wiki dan encyclopedia. Wikipedia dirilis pada tahun 2001 oleh Jimmy Wales dan Larry Sanger dan kini merupakan karya referensi paling besar, cepat berkembang, dan populer di internet.⁴⁴

8) Internet Broadcasting

Menurut Ishadi, kehadiran internet telah mengubah cara kita berkomunikasi, cara mendapatkan berita dan informasi, serta cara membaca berita di media cetak, melihat gambar di majalah, mendengar radio, dan menonton program televisi. Pada intinya media cyber tidak mengubah mekanisme kerja pra

⁴⁰ Michelle Wifalin, "Efektivitas Instagram Common Grounds", Jurnal E-Komunikasi, Vol 4, No 1, hlm 2. (Tahun 2016)

⁴¹ Ibid, hlm 83.

⁴² Bobo Julios Onggo, "Cyber Public Relations", (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004), hlm 65.

⁴³ Nanang Wahyudi, "Pemanfaatan Blog Sebagai Media Pembelajaran Interaktif", Jurnal Study Islam Panca Wahana, Vol 1, No 12, hlm 84, (2010)

⁴⁴ Mardi Siswo Utomo, "Web Scraping pada Situs Wikipedia Menggunakan Metode Ekspresi Reguler", Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK, Vol 18, No 2, hlm 153, (Juli 2013)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

professional yang bekerja pada media massa. Yang berubah hanya cara penyampaian pesan yang sudah menggunakan digitalisasi.⁴⁵

9) Peer to peer (P2p)

Menurut Androutsellis-Theotokis dan Spinellis *peer to peer* adalah salah satu cara untuk berbagi (*sharing*) sumber daya pada komputer secara langsung, sehingga tidak diperlukan *server* terpusat.⁴⁶ Maka dari itu, *peer to peer* merupakan bentuk komunikasi antara timbal balik (*peer*) dan tidak membutuhkan server.

10) The RSS

Beberapa website penyedia berita menambahkan fasilitas RSS (Really Simple Syndication) yang digunakan untuk menyebarkan ringkasan tulisan terbaru. Untuk menampilkan berita dari website yang mempunyai fasilitas RSS dibutuhkan sebuah aplikasi yang disebut news reader. News reader adalah sebuah perangkat lunak atau layanan website yang berfungsi untuk menampilkan ringkasan tulisan terbaru seperti tajuk berita, blog, podcast, dan video blog pada suatu lokasi agar mudah dibaca.⁴⁷

11) MUDs

MUDs merupakan suatu program computer yang diatur sedemikian rupa sehingga dapat diakses oleh beragam user dalam satu waktu bersamaan.⁴⁸

Cyber public relations telah diterapkan di berbagai instansi/perusahaan, diantaranya sebagai berikut :

a) Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (BPPT)

Dalam aktivitas kehumasannya Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi (BPPT) tidak ingin ketinggalan zaman akan maraknya fenomena *cyber public relations*. BPPT telah memanfaatkan media sosial sebagai sarana publikasi untuk menyebarluaskan informasi serta mempertahankan *corporate image* sebagai salah satu lembaga pemerintahan berbasis

⁴⁵ Media Suchya, "Teknologi Komunikasi dan Media", Jurnal Komunikasi, Vol 2, No 1, hlm 8, (April 2013).

⁴⁶ Yoga Faodiansyah, dkk, "Analisis dan Perbandingan Performansi File Sharing Peer to Peer Menggunakan Framework JXTA dan Gnutella", Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, Vol 2, No 10, hlm 3772, (Oktober 2018).

⁴⁷ Bambang Yuwono, dkk, "Aplikasi News Reader Berita Lokal Berbasis Android", Telematika, Vol 9, No 1, hlm 35, (Juli 2012).

⁴⁸ Nasrullah Rulli, "Teori dan Riset Media Cyber", (Jakarta: Prenada Media Group, 2014), hlm 25-36.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

teknologi yang mengusung inovasi. BPPT menggunakan media sosial berbasis *social networking*, jurnal online, *media sharing* dan *social bookmarking* seperti *website*, *twitter*, facebook, youtube, dan instagram dalam menjalankan aktivitas *cyber public relations*.⁴⁹

b) RSUD Dr. Moewardi

RSUD Dr. Moewardi dalam memberikan pelayanan kepada pasien telah menggunakan teknologi aplikasi berbasis *android* guna mempermudah aktivitas kerja serta kebutuhan pasiennya. *RSDM E-patient* adalah aplikasi pendaftaran *online* yang dapat diunduh melalui *playstore* di *android*. Fitur yang diberikan di *RSDM E-Patient* ini ialah pendaftaran, transaksi, resep, informasi dokter, dan jadwal poliklinik.⁵⁰

c) PT. Angkasa Pura 1 (PERSERO) Bandara Juanda

Aktivitas humas di era digital ini membuat para praktisi dituntut untuk mampu menguasai teknologi, oleh karena itu PT. Angkasa Pura 1 (Persero) Bandara Juanda menggunakan *website*, *twitter*, dan *email* dalam mempermudah penyampaian informasi baik dari dalam ke luar perusahaan maupun sebaliknya dan juga digunakan untuk berdialog atau berinteraksi dengan publiknya.⁵¹

4. Pelayanan

a. Definisi Pelayanan

Pelayanan ialah menolong menyediakan segala sesuatu yang diperlukan orang lain (tamu, pembeli dan sebagainya). Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.⁵²

Suatu layanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani, yaitu sebagai berikut:⁵³

⁴⁹ Dian Metha Arianti, "Fenomena Cyber Public Relations Pada Lembaga Pemerintah Non Kementerian (Studi Kasus : Aktivitas Cyber Public Relations Pada Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi/ BPPT)", Jurnal Ilmu dan Budaya, Vol 41, No 61, hlm 7204-7214, (November 2018).

⁵⁰ <https://rsmoewardi.com/frontend/blog/read/3654/pendaftaran-rawat-jalan-lebih-mudah-dengan-e-patient> diakses pada 7 Januari 2020 pukul 11.20

⁵¹ Yustika Astary, "Aktivitas Online Public Relations Humas PT. Angkasa Pura 1 (PERSERO) Bandara Juanda", Jurnal Commonline Departemen Komunikasi, Vol 3, No 2, hlm 384-395.

⁵² Kasmir, "Etika Customer Service", (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm 15.

⁵³ Atep Adya Barata, "Dasar Dasar Pelayanan Prima", (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2003), hlm 9-12.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a) Penyedia Layanan

Penyedia layanan (*service provider*) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*service*).

b) Penerima layanan

Penerima layanan (*service receiver*) adalah mereka yang disebut sebagai konsumen (*consumer*) atau pelanggan (*customer*) yang menerima layanan dari penyedia layanan. Penerima layanan disebut sebagai konsumen atau pelanggan dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu konsumen internal (*internal consumer*) atau pelanggan internal (*internal customer*), dan konsumen eksternal (*external consumer*) atau pelanggan eksternal (*external customer*).

b. Karakteristik Pelayanan

Pelayanan (jasa) adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah, tidak berwujud yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak.⁵⁴

Adapun karakteristik pelayanan (jasa) dibagi menjadi lima, yaitu:⁵⁵

a) *Intangibility* (Tidak Berwujud)

Jasa berbeda dengan barang. Karena barang merupakan suatu objek, alat, atau benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*), atau usaha. Maka dari itu, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Untuk jasa, kualitas apa dan bagaimana yang akan diterima konsumen, umumnya tidak diketahui sebelum jasa bersangkutan dikonsumsi atau digunakan.

b) *Inseparability* (Tidak dapat Dipisahkan)

Jika barang diproduksi, dijual, dan dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi, dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.

c) *Variability* atau *Heterogeneity* (Berubah-ubah)

Suatu jasa itu bersifat variabel karena merupakan non-standardized output, maksudnya adalah banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis tergantung produksinya kepada siapa, kapan dan dimana saja. Hal ini disebabkan jasa melibatkan unsur manusia pada proses produksi dan konsumsinya yang

⁵⁴ Buchari Alma, “*Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa Edisi Revisi*”, (Bandung: Alfabeta, 2005), hlm 243.

⁵⁵ Tjiptono dan Fandy, “*Manajemen Jasa*”, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2004), hlm 18.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

cenderung tidak bisa diprediksi dan cenderung tidak konsisten dalam hal sikap dan perilakunya.

d) *Perishability* (Tidak Tahan Lama)

Jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Kursi bus yang kosong, kamar hotel yang tidak dihuni, atau kapasitas jalur telepon yang tidak dimanfaatkan akan berlalu atau hilang begitu saja karena tidak bisa disimpan.

e) *Lack of Ownership*

Lack of ownership merupakan perbedaan dasar antara jasa dan barang. Ketika membeli barang, konsumen memiliki hak penuh atas penggunaan dan manfaat produk yang dibelinya. Mereka bisa mengkonsumsi, menyimpan, atau menjualnya. Sedangkan pada jasa, pelanggan mungkin hanya memiliki akses personel atas suatu jasa untuk jangka waktu terbatas (misalnya kamar hotel, bioskop, pendidikan dan penerbangan).

c. Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.⁵⁶

Maka dari itu ada lima faktor pokok atau indikator yang mempengaruhi dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:⁵⁷

a) *Bukti Fisik (tangibles)*

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perusahaan. Yang meliputi perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi. Sebuah perusahaan yang mempunyai fasilitas yang lengkap serta gedung yang memadai akan mempengaruhi evaluasi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tersebut.

b) *Kehandalan (reliability)*

Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat, terpercaya dan memuaskan. Dalam mencari informasi dan menerima informasi kecepatan tergantung dari kemampuan teknologi peralatan yang digunakan untuk mengakses informasi. Secara sadar atau tidak

⁵⁶ Jaka Atmaja, "Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB", Jurnal Ecodemia, Vol 2, No 1, (April 2018), hlm 50.

⁵⁷ Any Urwatul Wusko, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan", Jurnal Ketsa Bisnis, Vol 1. No 1, (Agustus 2014), hlm 17 .

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sadar budaya kerja dan budaya komunikasi sudah sangat bergantung pada teknologi yang dapat memberikan hasil yang cepat dan akurat.

c) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, serta secara cepat terhadap keinginan pelanggan. Antrian yang panjang selalu merupakan hal yang dikeluhkan oleh konsumen. Daya tanggap bukan hanya dari cepatnya suatu pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari penyedia jasa pelayanan dalam membantu pelanggan.

d) Jaminan (*assurance*)

Yaitu kemampuan dan keramahan, serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan. Jaminan meliputi *courtesy*, *credibility* (kredibilitas), dan *security* (keamanan). Kompetensi terdiri dari keahlian dan pengetahuan dari para penyedia jasa pelayanan dalam memberikan pelayanan. *Courtesy*, meliputi kesopanan dan keramahan dari penyedia pelayanan terhadap penerima pelayanan. Kredibilitas menyangkut reputasi suatu perusahaan.

e) Empati (*empathy*)

Yaitu sikap tegas tetapi perhatian dari pegawai terhadap pelanggan, yang tentunya memahami kebutuhan pelanggan. Empati meliputi, *access*, *communication*, dan *under standing costumer*. Kemampuan berkomunikasi penyedia pelayanan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan akan memberikan dampak positif dari penilaian konsumen.

C. Konsep Operasional

Konsep operasional penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.⁵⁸

Agar terhindar dari kesalahpahaman pada penelitian ini maka penulis perlu mendefinisikan yang menjadi konsep operasional dalam penelitian ini adalah implementasi *cyber public relations* RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien.

Adapun indikator dari implementasi *cyber public relations* yang telah diadaptasi menjadi konsep teori dan riset media cyber yang dikemukakan oleh Rulli

⁵⁸ Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D", (Bandung : Alfabeta, 2015) hlm 38.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nasrullah tentang bentuk-bentuk dari *cyber public relations* yang dapat mempermudah kinerja praktisi public relations untuk menyentuh targetnya, antara lain, situs (*Website*), *Email*, Aplikasi pesan, Media sosial (*Social media*) *Facebook*, *Instagram*, *Youtube*.⁵⁹

1. Situs (*Website*)

Web adalah sebuah sistem dengan informasi yang disajikan dalam bentuk teks, gambar, suara dan lain-lain yang tersimpan dalam sebuah server *web internet* yang disajikan dalam bentuk *hypertext*. Informasi *web* dalam bentuk teks umumnya ditulis dalam format HTML (*hypertext markup language*). Informasi lainnya disajikan dalam bentuk grafis (dalam format GIF, JPG, PNG), suara (dalam format AU, WAV), dan objek multimedia lainnya (seperti MIDI, shockwave, quicktime movie, 3D world).⁶⁰

2. *Email*

Email dapat diartikan sebagai media komunikasi untuk pengiriman dan penerimaan pesan yang tersimpan dalam komputer dalam bentuk ASCII. Komunikasi menggunakan *email* relatif lebih efisien dari pada komunikasi dengan surat-menyurat secara konvensional. Proses pengiriman dan penerimaan relatif cepat dan akurat.⁶¹

3. Aplikasi pesan (*mobile application*)

Aplikasi pesan merupakan perangkat lunak pada suatu telepon genggam yang bisa terkoneksi dengan internet (*smartphone*).⁶² Penyedia atau *provider* layanan ini juga menyediakan toko aplikasi (seperti *apple store* dan *google play store*) yang bisa diunduh oleh pengguna. Adapun menurut Briang Fling

⁵⁹ Rulli Nasrullah, "Teori dan Riset Media Siber", (Jakarta: Prenada Media Group, 2014), hlm 25-37.

⁶⁰ Imanuel Christian Mauko, dkk, "Pengembangan Website Unit Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat dan Penerapan Jurnal Elektronik Berbasis Open Source di Politeknik Negeri Kupang", Jurnal Ilmiah Flash, Vol 3, No 2, hlm 102, (Desember 2017)

⁶¹ M. Didik, R. Wahyudi, "Deteksi Email Palsu Dengan Mempergunakan Header E-Mail", Jurnal Teknologi, Vol 1, No 2, hlm 119, (Desember 2008)

⁶² Linda Suvi Rahmawati dan Abi Yahya Al Anshori, "Aplikasi Short Message Service (SMS) Gateway Pembelian Tiket Pertandingan Klub Sepakbola Arema", Jurnal Ilmiah Teknologi dan Informasiasia ASIA (JITIKA), Vol 10, No 1, hlm 71, (Februari 2016)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berdasarkan jenisnya, membagi aplikasi *mobile* menjadi beberapa kelompok, yaitu:⁶³

a) Short Message Service (SMS)

Merupakan aplikasi *mobile* yang sederhana, dirancang untuk berkiriman pesan dan terintegrasi dengan jenis aplikasi *mobile* lainnya.

b) Mobile Website (Situs Web Mobile)

Merupakan bentuk sederhana suatu *web* yang dirancang khusus untuk perangkat *mobile*. Memiliki desain sederhana dan biasanya bersifat memberikan informasi.

c) Mobile Web Applications (Aplikasi Web Mobile)

Merupakan aplikasi *mobile* yang tidak perlu diinstal, karena aplikasi ini menyerupai layaknya aplikasi *native*/asli.

d) Native Applications (Aplikasi Asli)

Merupakan aplikasi *mobile* yang perlu diinstal di *smartphone*. Disebut juga aplikasi *platform*, karena harus dikembangkan dan disusun untuk setiap *platform mobile* secara khusus. Adapun *native applications* RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau ialah *Mirai*. *Mirai* merupakan aplikasi pendaftaran *online* berbasis *android* yang dapat diunduh melalui *playstore* menggunakan *smartphone*. Dengan menggunakan *Mirai*, pasien yang berobat ulang dan telah memiliki nomor rekam medis dapat mendaftar 1 hari sebelum hari kunjungan serta mendapatkan nomor antrian di poliklinik.⁶⁴

4. Media Sosial (Social Media)

Situs jejaring sosial (*Social Network*) atau sering disebut dengan sosial media adalah aktivitas-aktivitas sosial yang dilakukan di dunia maya (*unreal*). Jejaring sosial sebagai sarana berkomunikasi, membuat status, berkomentar, berbagi foto dan video layaknya ketika kita berada dalam lingkungan sosial.⁶⁵

⁶³ Taufik Ramadhan dan Victor G Utomo, "Rancang Bangun Aplikasi Mobile Untuk Notifikasi Jadwal Kuliah Berbasis Android (Studi Kasus: STMIK Provinsi Semarang)", Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi, Vol 5, No 2, hlm 48, (Agustus 2014)

⁶⁴ <http://rsudarifinachmad.riau.go.id/rsud-arifin-achmad-provinsi-riau-mendapat-kategori-sangat-baik-dari-tim-validasi-inovasi-kementerian-dalam-negeri/> diakses pada 10 Desember 2019 pukul 23.52

⁶⁵ Apriadi Tamburaka, "Literasi Media", (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), hlm 78-79.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Banyak sekali jejaring sosial yang ada saat ini, beberapa diantaranya adalah sebagai berikut:

a) *Facebook*

Facebook merupakan jejaring sosial yang didirikan oleh Mark Zuckerberg bersama rekan mahasiswanya Edoardo Saverin, Dustin Moskovitz, dan Chris Hughes pengguna dapat membuat profil pribadi, meminta dan menambahkan pengguna lain sebagai teman, melakukan pertukaran pesan lewat chat atau mail box, membuat status terbaru, penerimaan pemberitahuan, serta dapat membuat dan bergabung dalam grup dengan karakteristik tertentu.⁶⁶

b) *Instagram*

Instagram merupakan sebuah jejaring sosial yang memungkinkan *users* (pengguna) dapat mengambil foto, menerapkan *filter digital* (pemberian efek pada foto), dan membagikannya. *Instagram* diluncurkan pada tanggal 6 Oktober 2010 yang awalnya dibuat khusus untuk pengguna iOS, kemudian perusahaan melebarkan sayapnya dengan merilis *Instagram for Android* pada april 2012. Aplikasi ini terus dikembangkan dengan ditambahkannya fitur video dan *instagram direct message*.⁶⁷

c) *Youtube*

Youtube adalah sebuah situs *web video sharing* (berbagi video) populer di mana para pengguna dapat memuat, menonton, dan berbagi klip video secara gratis.⁶⁸

D. Kerangka Pemikiran

Implementasi *cyber public relations* merupakan cara suatu organisasi dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas *public relations* mulai dari *website* sampai ke media sosial.⁶⁹ Kerangka pikir ini mengadopsi konsep teori dan riset media *cyber* Rulli Nasrullah. RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau sudah menggunakan media *cyber* dengan baik dalam penerapan informasi, dengan menggunakan media *cyber* seperti Adapun bentuk-bentuk dari *cyber public relations* yang dapat mempermudah kinerja

⁶⁶ Nasrullah Rulli, "Teori dan Riset Media Cyber", (Jakarta: Prenada Media Group, 2014), hlm 79-80.

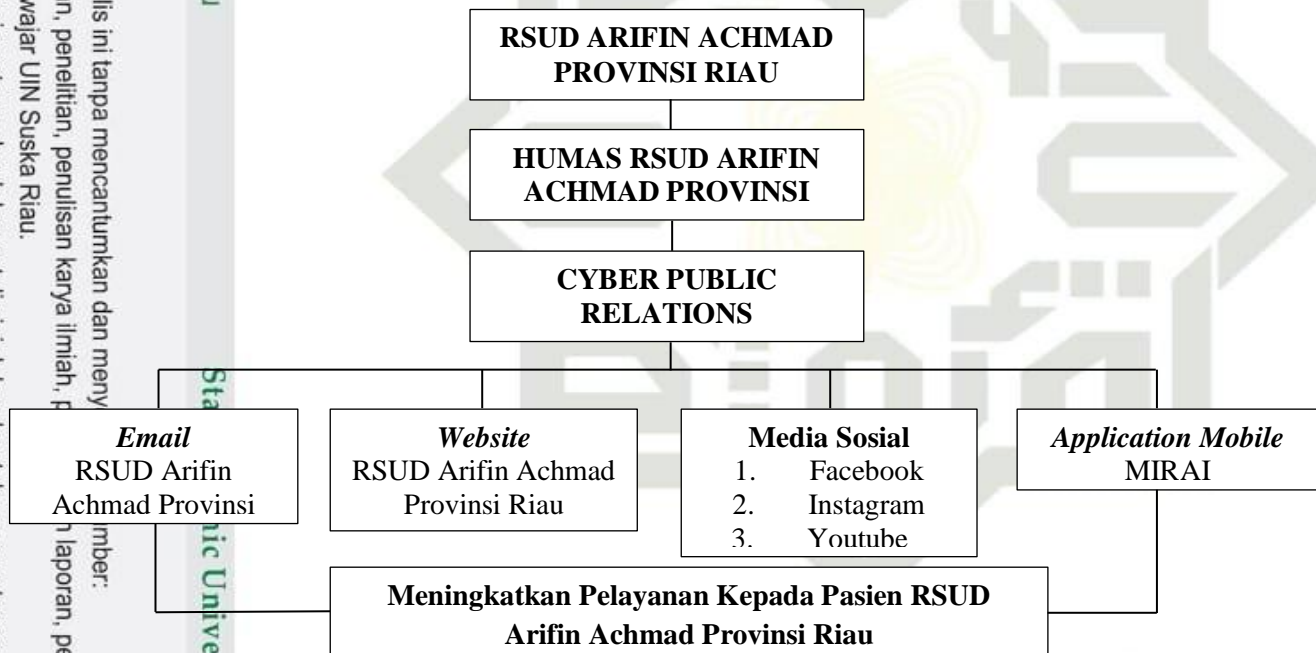
⁶⁷ Michelle Wifalin, "Efektivitas Instagram Common Grounds", Jurnal E-Komunikasi, Vol 4, No 1, hlm 2. (Tahun 2016)

⁶⁸ *Ibid*, hlm 83.

⁶⁹ Rulli Nasrullah, "Teori dan Riset Media Siber", (Jakarta: Prenada Media Group, 2014), hlm 25-37.

praktisi *public relations* untuk menyentuh targetnya antara lain, Situs *Website*, Aplikasi pesan (*Mobile Applications*), Media sosial (*Social media*) untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau yang bertujuan untuk menjaga keharmonisan antara RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau pada tingkat pelayanan pasien tanpa harus bertatap muka langsung antara pegawai rumah sakit dan pasiennya, maka penerapan tersebut harus selalu ditingkatkan demi meningkatnya pelayanan kepada pasien.⁷⁰

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir
(Sumber: Peneliti, 2020)



Berdasarkan kerangka pikir tersebut dikatakan bahwa penelitian ini untuk menjawab permasalahan yang telah dipaparkan dalam rumusan masalah supaya dapat memenuhi tujuan penelitian ini. Bagaimana implementasi *cyber public relations* RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien akan terlaksana melalui implementasi aktivitas bentuk-bentuk *cyber public relations*. Berikut penjelasannya:

⁷⁰ Ruli Nasrullah, "Teori dan Riset Media Siber", (Jakarta: Prenada Media Group, 2014), hlm 25-37.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. *Email* RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Agar memudahkan dalam keterbukaan dan efisiensi informasi publik RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau menggunakan *email* yang sudah diberikan kepada organisasi perangkat daerah (OPD) guna untuk memberikan maupun menerima informasi dari pemerintah maupun khalayak atau publik, serta menanggapi pertanyaan-pertanyaan dari pasien yang diterima melalui *email* tersebut.

2. *Website* RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Sebagai rumah sakit pusat rujukan dan pendidikan mandiri di Provinsi Riau mereka ingin memberikan pelayanan paripurna dan memenuhi standar internasional. Dengan adanya *website*, RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dapat menjangkau publik lebih luas dalam pemenuhan kebutuhan informasi dan lainnya.

3. Penggunaan Media Sosial (*Social Media*)

Menjadi rumah sakit pusat rujukan dan pendidikan mandiri RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau tentu ingin selalu dekat dengan publiknya, baik itu pemberian informasi melalui media sosial yang ada saat sekarang ini.

Berikut media sosial yang digunakan oleh RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, yaitu:

a. *Facebook*

Merupakan media sosial populer yang paling banyak digunakan. Tentu bagi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dengan menggunakan *facebook* sebagai media publikasi diharapkan dapat menjangkau publiknya lebih luas lagi agar terwujudnya pelayanan paripurna berstandar internasional.

b. *Instagram*

Merupakan media sosial yang penggunanya dapat mengabadikan foto atau video dan dapat dilihat, disukai, dan dikomentari oleh orang lain. Instagram juga media sosial yang *friendly user* sehingga dapat mempermudah pihak RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau memberikan pelayanan dan informasi kepada pasien atau pengunjungnya.

c. *Youtube*

Merupakan media sosial yang memungkinkan pengguna mengunggah, menonton, dan berbagi video (*web video sharing*). Sebagai rumah sakit pendidikan dengan adanya *Youtube* tentu mengedukasi dan memberikan informasi kepada publiknya tidak perlu bertemu dan bertatap muka.

4. *Mobile Application*

Mirai merupakan “*Mobile Information System Of* RSUD Arifin Achmad”, untuk pengunjung atau pasien ulangan bisa mendaftar *online* 1 hari sebelum hari kunjungan. Dengan adanya mirai ini kita tidak perlu repot-repot untuk mengantri sekedar mendaftar saja. Tentunya ini menghemat tenaga, waktu dan jarak.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Berdasarkan permasalahan pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dimana deskriptif kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi.⁷¹ Desain penelitian ini memudahkan untuk menangkap berbagai informasi kualitatif dengan deskripsi yang teliti, rinci dan mendalam mengenai potret yang sebenarnya terjadi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Jl. Diponegoro No.02, Sumahilang, Kec. Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru, Riau 28156. Waktu dilaksanakan dari bulan Juni – Agustus 2020.

C. Sumber Data Penelitian

1. Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan dari sumber asli atau tidak melalui media, sumber data primer didapat berupa opini subjek atau orang secara individu atau kelompok.⁷² Maka sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara, dan observasi langsung di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh melalui publikasi dan informasi yang telah tersedia dikeluarkan organisasi atau perusahaan.⁷³ Data sekunder dalam penelitian ini adalah postingan yang ada di media *cyber* RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Seperti facebook @rsudarifinachmadriau, Instagram @rsud_arifinachmad, youtube @HHK RSUDAA, website dan email @rsudarifinachmad.riau.go.id.

⁷¹ Rahmad Jalaluddin, "Metode Penelitian Komunikasi", (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005), hlm 25.

⁷² Rosady Ruslan, "Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi", (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hlm 29.

⁷³ *Ibid*, hal 30.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi tentang penelitian sebagai pelaku atau orang lain yang memahami objek penelitian tersebut.⁷⁴

Adapun informan penulis terdiri dari:

1. Informan Kunci

Informan kunci dalam penelitian ini adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian. Yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Kasubbag Humas satu (1) Orang, Staff Humas bagian Media Center empat (3) Orang di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

2. Informan Pelengkap

Informan pelengkap dalam penelitian ini adalah pasien/keluarga pasien tiga (3) Orang di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Informan
Kasubag HHK
Staff Media Center
Staff Media Center
Staff Humas
Pasien
Pasien
Pasien

Tabel 3. 1 Informan Penelitian

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu :

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data melalui pengamatan, tetapi tentu berbeda antara pengamatan dalam arti sehari-hari dan penelitian ilmiah. Observasi dalam penelitian ilmiah memiliki ciri-ciri seperti pemilihan, pengubahan, pengodean, pencatatan.⁷⁵ Observasi pada penelitian ini dengan cara mengadakan penginjauan dan penelitian langsung ke lingkungan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau pada bagian Hukum Humas Kemitraan (HHK) serta Staff Media Center yang

⁷⁴ Burhan Bungin, "Penelitian Kualitatif", (Jakarta, Rosda, 2008), hlm 68.

⁷⁵ Atwar Bajari, "Metode Penelitian Komunikasi", (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2017), hlm 97.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bertanggung jawab pada *Cyber Public Relations* untuk mengumpulkan dan memperoleh data.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan lewat interaksi dan komunikasi untuk mengungkap tentang sikap, kelakuan, pengalaman, cita-cita, serta harapan responden.⁷⁶ Cara memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan melakukan tanya jawab sambil tatap muka antara pewawancara dengan informan penelitian atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa pedoman wawancara untuk mengetahui apa saja mengenai implementasi *cyber public relations* untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien.

3. Dokumentasi

Pengumpulan data secara teknik dokumentasi bertujuan untuk melengkapi data yang diperoleh dari teknik observasi dan wawancara. Dokumentasi bisa berbentuk dokumen publik atau dokumen privat. Dokumen publik misalnya: laporan polisi, berita-berita surat kabar, transkrip acara TV, dan lainnya. Dokumen privat misalnya: memo, surat-surat pribadi, catatan telepon, buku harian individu, dan lainnya.⁷⁷ Penulis dalam menyusun rancangan ini, penulis mempelajari buku-buku yang bersumber pada bacaan tentang kajian ilmu komunikasi, *public relations*, *cyber public relations*, serta buku-buku literatur yang berkaitan dengan penelitian ini.

F. Validitas Data

Dalam penelitian kualitatif untuk menjamin kebenaran atau validitas data dan instrument utamanya adalah manusia, maka itu yang diperiksa adalah keabsahannya. Dalam mendapatkan keabsahan penelitian ini maka menggunakan teknik triangulasi sumber membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda. Penilaian keabsahan riset kualitatif biasanya terjadi sewaktu proses pengumpulan data dan analisis-interpretasi data.⁷⁸

⁷⁶ *Ibib*, hlm 101.

⁷⁷ Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2008), hlm 118.

⁷⁸ *Ibid*, hlm 70.

Menurut Moleong, Triangulasi merupakan tehnik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan pengecekan sumber lain untuk pembandingan, yaitu dengan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori dalam penelitian secara kualitatif.⁷⁹

G. Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul, kemudian dilaksanakan pengolahan data dengan metode kualitatif, setelah itu dianalisis secara kualitatif dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut yang disampaikan oleh Moeliong, yaitu:⁸⁰

1. Kualifikasi data, yakni mengelompokkan data sesuai topik-topik pembahasan.
2. Reduksi data, yakni memeriksa kelengkapan data untuk mencari data yang masih kurang dan mengesampingkan data yang kurang relevan.
3. Deskripsi data, yakni menguraikan data secara sistematis sesuai dengan topik-topik pembahasan.
4. Menarik kesimpulan, yakni merangkum uraian-uraian penjelasan kedalam susunan yang singkat dan padat.

Berdasarkan langkah-langkah yang dilaksanakan dalam pengolahan data, maka analisis data yang digunakan dalam pembahasan penelitian ini adalah data deskriptif kualitatif. Yaitu, data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Dijelaskan dengan kalimat sehingga data yang diperoleh dapat dipahami maksud dan maknanya. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu diperoleh suatu data yang dianggap kredibel.⁸¹

⁷⁹ J Lexy Moeliong, “*Moetode Penelitian Kualitaif*”, (Bandung:PT. Rosda Karya, 2004)hlm 330.

⁸⁰ Lexy J Moeliong, “*Prosedur Penelitian*”, (Bandung: PT. Rineka Cipta, 2008), hlm 330-331.

⁸¹ Sugiyono, “*Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*”, (Bandung:Alfabeta, 2016)hlm 246.



BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau merupakan Rumah Sakit Kelas B Pendidikan, yang mempunyai tugas dan fungsi yang mencakup upaya pelayanan kesehatan perorangan, pusat rujukan dan pembina Rumah Sakit Kabupaten/Kota se Provinsi Riau serta merupakan tempat pendidikan Mahasiswa Kedokteran Universitas Riau dan Institusi Pendidikan Kesehatan lainnya.

Percepatan dan perbaikan kinerja pelayanan diupayakan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau secara terus menerus ditingkatkan, melalui tiga pendekatan yang sinergis, yaitu pengembangan sarana dan prasarana, pengembangan sumber daya manusia dan perbaikan sistem manajemen kearah profesional secara berkesinambungan melalui sertifikasi akreditasi rumah sakit versi 2012.

Sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Riau No. 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau (Lembaran Daerah Provinsi Riau Tahun 2016 Nomor : 4), dalam hal kelembagaan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau mengacu kepada Peraturan Gubernur Riau No. 50 Tahun 2015 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, dan dinyatakan bahwa kedudukan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau adalah perangkat daerah yang disertai wewenang, tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan upaya kesehatan secara berdayaguna dan berhasilguna, dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi terpadu dengan upaya peningkatan serta pencegahan dan melaksanakan upaya rujukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



Gambar 4. 1 RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Sumber : Data Sekunder Dokumentasi Pihak RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Adapun pencapaian Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau adalah sebagai berikut :

1. Tahun 1950 perkembangan RSUD

Perkembangan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dimulai tahun 1950-an, pada waktu itu gedung rumah sakit yang ada merupakan peninggalan pemerintah Belanda dengan kapasitas 20 TT, yang berlokasi di Jalan Kesehatan.

2. Tahun 1960 Rumah Sakit Kapasitas 50 TT

Pada awal tahun 1960-an, Pemerintah Provinsi Riau Dati I Riau membangun sebuah rumah sakit dengan kapasitas 50 TT, yang berlokasi di Jalan Melur Pekanbaru, dengan status rumah sakit milik Pemerintah Dati II Kodya Pekanbaru.

3. Tahun 1963 Kegiatan Pelayanan Kesehatan Dipindahkan

Mulai tahun 1963 kegiatan pelayanan kesehatan pada rumah sakit di Jalan Kesehatan dipindahkan kegedung yang beralokasi di Jalan Melur, selanjutnya bersamaan dengan itu Pemerintah Pusat dalam hal ini Departemen Kesehatan Republik Indonesia membangun gedung rumah sakit yang terletak di Jalan Diponegoro diatas lahan seluas 6 Ha, yang dioperasikan pada pertengahan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tahun 1970, sebagai tempat ruang perawatan kelas diluar perawatan utama, sedangkan pelayanan rawat jalan dan ruang perawatan umum masih tetap di gedung Rumah Sakit yang beralokasi di Jalan Melur.

4. Tahun 1976 Diresmikan Dengan Nama RSUP

Pada tahun 1976 rumah sakit yang beralokasi di Jalan Diponegoro diresmikan dengan nama Rumah Sakit Umum Provinsi (RSUP) Pekanbaru berdasarkan surat Keputusan Gubernur Daerah Tingkat I Riau No. KPTS-70/V/1976 dengan status Rumah Sakit Type C milik Pemerintah Dati I Riau, dengan demikian segala kegiatan telah di pindahkan ke gedung RSUP.

5. Tahun 1993 Rumah Sakit Kelas B Non Pendidikan

Selanjutnya pada tahun 1993 berdasarkan Surat Keputusan No. KPTS-22/I/1993 RSUP Pekanbaru ditingkatkan kelasnya sebagai Rumah Sakit Kelas B Non Pendidikan, dengan nama Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pekanbaru yang susunan organisasinya disesuaikan dengan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Riau (Perda no. 2 tahun 1996), tentang susunan dan tata kerja organisasi RSUD Provinsi Riau yang disetujui oleh Mendagri dengan SK No. 149/1996.

6. Tahun 1997 Diberlakukan Pola Tarif Sesuai Perda

Terhitung 9 Juni 1997 diberlakukan pola tarif sesuai Perda No.3 tahun 1996 (11 April 1996) yang sejalan dengan Surat Keputusan Departemen Dalam Negeri No. 445/0514/Puod/96. Pelaksanaan program tahun 1998/1999 menitik beratkan pada peningkatan kualitas pelayanan dan melengkapi sarana, peralatan serta peningkatan sumber daya manusia. Peningkatan kualitas pelayanan, dapat dilihat dengan telah terakreditasinya RSUD tanggal 23 November 1998 dan saat ini sedang mempersiapkan Akreditasi 12 fungsi pelayanan. Peningkatan sumber daya manusia, dapat dilihat telah dijalinnya kerja sama dengan Fakultas Kedokteran UNAND dimana RSUD ditetapkan sebagai Rumah Sakit jaringan Program Pendidikan Dokter Spesialis (PPDS). Kebijaksanaan perlunya merevisi master plan yang telah dilaksanakan pada program kerja tahun 1999/2000, diarahkan pada pengembangan berbagai program fungsi pelayanan yang disesuaikan dengan perkembangan penyakit masyarakat. Selanjutnya pengembangan RSUD diarahkan pada Rumah Sakit Pendidikan (Teaching Hospital) dengan pelayanan paripurna dalam arti sesuai dengan kebutuhan pelanggan (konsumen).

7. Tahun 1999 Menjadi Rumah Sakit Kelas B Pendidikan

Surat Gubernur Kepala Daerah Provinsi Tingkat I Riau No. 440/Binsos/3268 tanggal 16 Desember 1999 menetapkan RSUD menjadi Rumah Sakit kelas B

Pendidikan. Hal ini juga dikuatkan dengan SK Menkes No.240/MENKES-KESKES/III/2001 tentang Peningkatan Kelas RSUD Pekanbaru Milik Pemerintah Provinsi Riau tanggal 23 Maret 2001. Diharapkan dengan program pengembangan ini, RSUD lebih berfungsi sebagai pusat pendidikan sekaligus pusat rujukan kesehatan di Wilayah Provinsi Riau dengan pelayanan paripurna yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan, sebagai tempat Pendidikan Sarjana Kedokteran, calon dokter atau pelaksana kurikulum KKJ/KKS Fakultas Kedokteran Universitas Riau (FK-UNRI), sebagai tempat pelaksanaan diklat berbagai profesi kesehatan lainnya dan menjadi pembina rumah sakit Dati II lainnya dan sebagai rumah sakit jaringan pelaksana program studi pendidikan dokter. Selanjutnya putra-putri bangsa khususnya putra-putri Riau memperoleh peluang besar mengikuti pendidikan dan mengabdikan diri sebagai dokter dengan pembiayaan yang relatif terjangkau dan di Provinsi Riau sehingga tersedia SDM yang siap ditugaskan di daerahnya sendiri, lebih mendekatkan diri dengan masyarakat, sekalipun jauh terpencil.

8. Tahun 2001 Peningkatan Kelas

Peningkatan Kelas RSUD menjadi Rumah Sakit Kelas B Pendidikan dengan 341 kapasitas tempat tidur.

9. Tahun 2005 RSUD Berganti Nama

RSUD Provinsi Riau berganti nama menjadi RSUD Arifin Achmad.

10. Tahun 2007 Memperoleh Sertifikat Akreditasi

RSUD Arifin Achmad memperoleh sertifikat akreditasi untuk 12 pelayanan dengan 370 kapasitas tempat tidur.

11. Tahun 2008 Memperoleh Sertifikat ISO

RSUD Arifin Achmad memperoleh sertifikat ISO 9000 : 2001 untuk pelayanan gawat darurat.

12. Tahun 2009 RSUD Arifin Achmad Sebagai Percontohan

Penunjukan RSUD Arifin Achmad sebagai percontohan K3RS Wilayah Indonesia bagian Barat tahun 2009-2011, dan memiliki 543 kapasitas tempat tidur.

13. Tahun 2010 Peringkat 10 Besar RSUD Terbaik

Penunjukan RSUD Arifin Achmad sebagai percontohan K3RS Wilayah Indonesia bagian Barat. Dan Penetapan RSUD Arifin Achmad sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD), Mendapat Sertifikat ISO 9001 : 2008 untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rawat Jalan, Memperoleh Sertifikasi ISO 9001 : 2008 Manajemen, Mendapat Sertifikat ISO 9001 : 2008 untuk IGD, Memperoleh Sertifikat Akreditasi 16 Pelayanan, serta mendapat peringkat 10 besar RSUD terbaik dalam kinerja pelayanan publik.

14. Tahun 2011 RSSIB 3 Besar se Indonesia

RSUD Arifin Achmad Mendapat Penghargaan sebagai Rumah Sakit Sayang Ibu dan Bayi (RSSIB) 3 Besar se Indonesia.

15. Tahun 2012 Pendidikan Utama Fakultas Kedokteran

Penetapan RSUD Arifin Achmad sebagai Rumah Sakit Pendidikan Utama Fakultas Kedokteran Universitas Riau, dan memiliki 543 kapasitas tempat tidur.

16. Tahun 2013 Piala Citra Pelayanan Prima

Menerima Piala Citra Pelayanan Prima dan Menerima penghargaan SKPD terbaik terhadap kinerja keuangan.

17. Tahun 2014 Memiliki Pelayanan Dokter On Site 4 Besar Spesialis

Memiliki pelayanan Dokter *on site* 4 besar spesialis : Penyakit Dalam, Bedah, Obgin dan Anestesi, dan mengoperasikan gedung kelas III baru sehingga terdiri dari 668 kapasitas tempat tidur.

18. Tahun 2015 Peningkatan Kapasitas Tempat Tidur

Kapasitas tempat tidur menjadi 673, Pembangunan Gedung Bedah Sentral.

19. Tahun 2016 Akreditasi

Melaksanakan Akreditasi versi 2012, menyelesaikan gedung bedah sentral, rehab gedung Radioterapi menjadi oncology centre.

20. Tahun 2017 Lulus Tingkat Paripurna

Mendapatkan Sertifikat Akreditasi Versi 2012 dengan predikat Lulus Tingkat Paripurna.

21. Tahun 2018 Kemen PAN-RB Apresiasi Inovasi-inovasi pelayanan RSUD Arifin Achmad

Membangun system SMS Gateway untuk pendaftaran

22. Tahun 2019 Mendapatkan Kategori Sangat Baik dari Kementerian Dalam Negeri

Inovasi RSUD Arifin Achmad Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) untuk mempermudah proses pendaftaran.

B. Visi dan Misi

Visi

Menjadi rumah sakit pendidikan mandiri dengan pelayanan paripurna yang memenuhi standard internasional.

Misi

- Menyelenggarakan fungsi pelayanan kesehatan sesuai dengan standard internasional dan menjadi pusat rujukan bagi rumah sakit lainnya di Provinsi Riau.
- Melaksanakan fungsi sebagai rumah sakit pendidikan kedokteran dan pendidikan kesehatan lainnya.
- Melaksanakan fungsi administrasi secara profesional.

C. Logo RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau



Gambar 4. 2 Logo RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Sumber : Data Sekunder Dokumentasi Pihak RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Makna Logo

Lingkaran merah : Memiliki nilai kepahlawanan dan loyalitas yang tinggi.

Lingkaran kuning : Jiwa kebesaran dan kewibawaan.

Lingkaran hijau : mewujudkan masyarakat sehat dan sejahtera.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perahu : Siap menjalankan program pemerintah.

Warna biru pada kapal layar : Melalui pelayanan kesehatan masyarakat secara paripurna, mendalam, terbaik, prima, luas menyeluruh dan konprehensif.

D. Struktur Organisasi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau (Lembaran Daerah Provinsi Riau Tahun 2016 Nomor : 4), dalam hal kelembagaan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau mengacu kepada Peraturan Gubernur Riau No. 50 Tahun 2015 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, dan dinyatakan bahwa kedudukan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau adalah perangkat daerah yang diserahi wewenang, tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan upaya kesehatan secara berdayaguna dan berhasilguna, dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi terpadu dengan upaya peningkatan serta pencegahan dan melaksanakan upaya rujukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur adalah sebagai berikut :



Gambar 4. 3 Struktur RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Sumber : Data Sekunder Dokumentasi Pihak RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nama	Status
Masriah, S.H, M.H	Kasubag HHK
Ricky Apriadi, S.Sos	Staff Media Center
Ridho Fahlevi, S.Sos	Staff Media Center
Dewi Rita	Staff Humas
Risma	Pasien
Ridha	Pasien
Indra Prayoga	Pasien

E. Tugas Divisi di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

1. Direktur

Direktur RSUD Arifin Achmad mempunyai tugas pokok menyelenggarakan perumusan kebijakan, pelaksanaan, koordinasi, fasilitasi, pemantauan, evaluasi dan pelaporan pada Wakil Direktur Bidang Medik dan Keperawatan, Bidang Pelayanan Medik, Bidang Keperawatan, Bidang Fasilitasi Pelayanan Medik, Wakil Direktur Bidang Umum, Sumber Daya Manusia dan Pendidikan, Bagian Sumber Daya Manusia, Bagian Pendidikan dan Penelitian, Bagian Umum, Wakil Direktur Bidang Keuangan, Bagian Perbendaharaan dan Mobilisasi Dana, Bagian Akuntansi, Bagian Perencanaan Anggaran serta melaksanakan pelayanan kesehatan, pendidikan, pelatihan dan menyelenggarakan kewenangan yang dilimpahkan Pemerintah kepada Gubernur sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2. Wakil Direktur Bidang Medik dan Keperawatan

Wakil Direktur Bidang Medik Dan Keperawatan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pada Bidang Pelayanan Medik, Bidang Keperawatan dan Bidang Fasilitasi Pelayanan Medik.

3. Bidang Pelayanan Medik

Bidang Pelayanan Medik mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pada Seksi Perencanaan Pelayanan Medik dan Seksi Monitoring Evaluasi Pelayanan Medik.

4. Bidang Keperawatan

Bidang Keperawatan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pada Seksi Perencanaan Pelayanan Keperawatan dan Seksi Monitoring dan Evaluasi Keperawatan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Bidang Fasilitas Pelayanan Medik

Bidang Fasilitas Pelayanan Medik mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pada Seksi Perencanaan Fasilitas Pelayanan Medik dan Seksi Monitoring dan Evaluasi Fasilitas Pelayanan Medik.

6. Wakil Direktur Bidang Umum, Sumber Daya Manusia dan Pendidikan

Wakil Direktur Bidang Umum, Sumber Daya Manusia dan Pendidikan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pada Bagian Sumber Daya Manusia, Bagian Pendidikan dan Penelitian dan Bagian Umum.

7. Bagian Sumber Daya Manusia

Bagian Sumber Daya Manusia mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pada Subbagian Administrasi Pegawai dan Subbagian Pengembangan dan Mutasi Pegawai.

8. Bagian Pendidikan dan Penelitian

Bagian Pendidikan dan Penelitian mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pada Subbagian Pendidikan dan Pelatihan dan Subbagian Penelitian / Pengembangan dan Perpustakaan.

9. Bagian Umum

Bagian Umum mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pada Subbagian Tata Usaha, Subbagian Rumah Tangga dan Subbagian Hukum, Hubungan Masyarakat dan Kemitraan.

10. Wakil Direktur Bidang Keuangan

Wakil Direktur Bidang Keuangan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pada Bagian Perbendaharaan dan Mobilisasi Dana, Bagian Akuntansi dan Bagian Perencanaan Anggaran.

11. Bagian Perbendaharaan dan Mobilisasi Dana

Bagian Perbendaharaan dan Mobilisasi Dana mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pada Subbagian Perbendaharaan dan Subbagian Mobilisasi Dana.

12. Bagian Akuntansi

Bagian Akuntansi mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pada Subbagian Akuntansi Keuangan dan Subbagian Akuntansi Manajemen dan Verifikasi.

13. Bagian Perencanaan Anggaran

Bagian Perencanaan Anggaran mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pada Subbagian Penyusunan Anggaran dan Subbagian Evaluasi dan Pelaporan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dari pembahasan penelitian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *cyber public relations* merupakan aktivitas yang dilakukan praktisi *public relations* dengan menggunakan media *cyber* (internet). RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau melakukan *cyber public relations* untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien. Dalam penerapannya praktisi *public relations* memanfaatkan *email*, *website*, media sosial *facebook*, *instagram* dan *youtube* untuk memberikan informasi kepada masyarakat atau pasiennya. Namun berbeda dengan aplikasi *mobile mirai* yang digunakan untuk memberikan dampak pelayanan secara langsung karena dengan adanya *mirai* masyarakat atau pasien dapat mendaftar melalui *mirai* minimal sehari sebelum berobat dengan begitu mereka tidak perlu lagi mengantri.

Dengan adanya *cyber public relations* yang dilakukan praktisi *public relations* di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau untuk meningkatkan pelayanan yang mereka berikan pada sisi non medisnya. Namun masih banyak perbaikan pada tiap media *cyber* yang digunakan guna untuk memaksimalkan pelayanan yang mereka berikan.

6.2 Saran

Untuk memberikan perbaikan dimasa yang akan datang, dengan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi kita semua terutama bagi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien melalui *cyber public relations*, maka dari itu penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau telah menggunakan media *cyber* pada implementasi *cyber public relations*. Namun penulis sarankan agar dapat memanfaatkan fitur yang telah ada di media *cyber* seperti pada *email*, memanfaatkan fitur *autoresponder* untuk menjawab *email* secara otomatis, *signature* sebagai identitas dan tanda tangan digital. Serta *facebook* yang masih

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tidak memanfaatkan fitur facebook ads untuk memprluas jangkauan mereka. Kemudian youtube yang jarang sekali update. Serta pada aplikasi *mobile mirai* agar dapat diunduh juga pada pengguna *IOS*.

2. Meningkatkan kembali sumber daya manusianya untuk lebih baik lagi pada implementasi melalui media *cyber*. Kemudian menambah staff media center agar lebih optimal dalam mengurus media cyber disana. Serta terkhusus memperbaharui komputer dengan spesifikasi lebih tinggi agar proses implementasi seluruh media cyber dapat berjalan dengan optimal.
3. Menjadi rujukan bagi RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dan dunia akademik tentang cyber public relations dimasa yang akan datang.



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Alma, Buchari. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa Edisi Revisi*. Bandung. Alfabeta
- Badu, Ahmad. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Cv Andi Offset
- Barari, Atwar . 2017. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung. Simbiosis Rekatama Media
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta. PT Elex Media Komputindo
- Bungin, Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta. Rosda
- Butterick, Keith. 2014. *Pengantar Public Relations Teori dan Praktik*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada
- H, Mastuti dan Ririn Tri Ratnasari. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia,
- Hidayat, Dasrun. 2014. *Media Public Relations*. Yogyakarta. Graha ilmu
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada
- Kriyantono, Rahmat. 2008. *Public Relations Writing*. Jakarta. Kencana Prenada Media Group
- Kriyantono, Rahmat. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Moelong, Lexy J . 2008. *Prosedur Penelitian*. Bandung. PT Rineka Cipta
- Moelong, JLexy. 2004. *Moetode Penelitian Kualitaif*. Bandung. PT Rosda Karya
- Nasrullah, Rulli. 2014. *Teori dan Riset Media Cyber*. Jakarta. Prenada Media Group
- Ogggo, Bob Julius. 1999. *Cyber Public Relations.Strategi Membangun dan Mempertahankan Merk Global di Era Globalisasi Lewat Media Online*. Jakarta. Elex Media Komputindo

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- Rakhmat, Jalaluddin. 2011. *Metode Penelitian Penelitian Komunikasi*. Bandung. PT Raja Rosdakarya
- Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta. Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Syarifuddin, S. Gassing, Suryanto. 2016. *Public Relations*. Yogyakarta. CV Andi Offset
- Tamburaka, Apriadi. 2013. *Literasi Media*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada
- Tjiptono dan Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Penerbit Andi
- Umsan, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada
- Wahab, Solichin Abdul. 2004. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta. Bumi Aksara

JURNAL

- Abdul, Basid dan Tri Herni Rahmawati. 2017. *Cyber Public Relations (E-PR) dalam Brand Image Wardah Kosmetik dengan Pendekatan Mixed Method*. Journal of Communication (Nyimak). Vol 1. No2.
- Afifah, Adilla. 2015. *Respon Pelanggan Pada Situs Tripadvisor.com Sebagai Bentuk Cyber Public Relations The Premiere Hotel Pekanbaru*. Jom Fisip. Vol 2. No 2.
- Andri. 2009. *Pengaruh Penggunaan Search Engine, E-Mail dan Mailing List Terhadap Kualitas Informasi yang Dihasilkan dalam Lingkungan Universitas Bina Darma Palembang*. Jurnal Sistem Informasi (JSI). Vol 1. No 3.
- Arianti, Metha Dian. 2018. *"Fenomena Cyber Public Relations Pada Lembaga Pemerintah Non Kementerian (Studi Kasus : Aktivitas Cyber Public Relations Pada Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi/ BPPT)"*. Jurnal Ilmu dan Budaya. Vol 41. No 61.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Astary, Yustika. “*Aktivitas Online Public Relations Humas PT. Angkasa Pura 1 (PERSERO) Bandara Juanda*”. Jurnal Commonline Departemen Komunikasi. Vol 3. No 2.

Aswad, Ishak Asward. 012. *Peran Public Relations dalam Komunikasi Organisasi*. Jurnal Komunikasi. Vol 1. No 4.

Basit, Abduldan Tri Herni Rahmawati. 2017. *Cyber Public Relations (E-PR) Dalam Brand Image Wardah Kosmetik Dengan Pendekatan Mixed Method*. Journal of Communication (Nyimak). Vol 1. No 2.

Didik, M, dan R, Wahyudi. 2008. *Deteksi Email Palsu Dengan Mempgunakan Header E-Mail*. Jurnal Teknologi. Vol 1. No 2.

Khairina, Nadyatul. 2017. *Implementasi Public Relations Dalam Membangun Citra Positif Universitas Abdurrah Pekanbaru*. Jom Fisip. Vol 4. No 2.

Kharisma, Tiara, dkk. 2019. *Penerapan Manajemen Humas Digital Dalam Komunikasi Publik Di Instansi Arsip Nasional Republik Indonesia*. Jurnal Diakom. Vol 2. No 1.

Kurniadi, Dede, dkk. 2016. *Implementasi Pengembangan Student Information Terminal (S-IT) Untuk Pelayanan Akademik Mahasiswa*. Jurnal Algoritma Sekolah Tinggi Teknologi Garut. Vol 13. No 1.

Maoko, Imanuel Christian, dkk. 2017. *Pengembangan Website Unit Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat dan Penerapan Jurnal Elektronik Berbasis Open Source di Politeknik Negeri Kupang*. Jurnal Ilmiah Flash. Vol 3. No 2.

Maulana, Miftah Shabur. 2015. *Implementasi E-Commerce Sebagai Media Penjualan Online (Studi Kasus Pada Toko Pastbrik Kota Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol 29. No 1.

Mohansyah, Alessander dan Rizaldi Parani. 2018. *Digital Online Dan Trust Dalam Hubungan Antara Tokopedia Dengan Pengguna Layanan*. Jurnal Lontar Vol 6. No 1.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Rahmawati, Linda Suvi dan Abi Yahya Al Anshori. 2016. *Aplikasi Short Message Service (SMS) Gateway Pembelian Tiket Pertandingan Klub Sepakbola Arema*. Jurnal Ilmiah Teknologi dan Informasia ASIA (JITIKA). Vol 10. No 1.

Soegiharto, Sherly Valencia. 2017. *Sikap Karyawan Perusahaan X di Bali Mengenai Isi Media Internal E-Newsletter*. Jurnal E-Komunikasi, Vol 5. No 1.

Sudarto, Hasugian Penda. 2018. *Perancangan Website Sebagai Media Promosi dan Informasi*. Journal Of Informatic Pelita Nusantara. Vol 3. No 1.

Titis, Gandariani . 2016. *Public Relations dan Kemampuan Menulis Press Release Sebagai Publisitas Korporat*. Jurnal Lentera Komunikasi, Vol 2. No 1.

Umami, Zahrotul. 2015. *Social Strategy Pada Media Sosial Untuk Promosi Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta*. Jurnal Interaksi. Vol 4. No 2.

Wifalin, Michelle. 2016. *"Efektivitas Instagram Common Grounds"*. Jurnal E-Komunikasi. Vol 4. No 1.

Wusko, Any Urwatul. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan*. Jurnal Ketsa Bisnis. Vol 1. No 1.

WEB

RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. 2019. *Tentang RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau*. <http://rsudarifinachmad.riau.go.id/tentang-rsud-arifin-achmad/>

Tim APJII. 2018. *Hasil Survei Penetrasi dan Perilaku Pengguna Internet Indonesia*. <https://apjii.or.id/survei>

SKRIPSI

Alvionita, Dewi. 2018. *Implementasi Media Cyber Pada Humas PT. Perusahaan Listrin Negara (PERSERO) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau Dalam Memberikan Informasi Kepada Masyarakat*. Program Studi Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Pekanbaru

Ulva, Arika. 2016. *Implementasi Electronic Public Relations Dalam Memperkenalkan Uin Suska Riau*. Program Studi Komunikasi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Pekanbaru

DOKUMENTASI



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/8467/2019 Pekanbaru, 18 Rabiul Awal 1441 H
Sifat : Biasa 15 November 2019 M
Lampiran: 1 berkas
Hal : Penunjukan Pembimbing
a.n. **Agustian Kurniawan**

Kepada Yth.

Dr. Muhammad Badri, M.Si

Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Dengan hormat,

Berdasarkan keputusan pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penetapan judul dan pembimbing skripsi mahasiswa a.n. **Agustian Kurniawan** NIM. 11643102056 dengan judul "**Implementasi e-PR dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Pasien RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru**" saudara menjadi pembimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut.

Bimbingan yang saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi Skripsi
2. Metodologi Penelitian

Kami tambahkan bahwa saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu **6 (enam) bulan**.

Atas kesediaan & perhatian saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
Dekan,



Dr. Nurdin, MA
NIP. 19660620 200604 1 015

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Dakwah Dan Komunikasi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web: www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji Pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : AGUSTIAN KURNIAWAN
NIM : 11643102056
Judul : Implementasi *Cyber Public Relations* Untuk
Meningkatkan Citra Rsud Arifin Achmad Provinsi Riau

Telah Diseminarkan Pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 04 April 2020

Dapat diterima untuk dilanjutkan Menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 05 April 2020

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,

Penguji II,

Dr. Elfiandri, M.Si
NIP. 197003121997031006

DARMAWATI, S.I.Kom., M.I.Kom
NIK. 130417026



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmtsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/33434
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : B-3287/Un.04/F.IV.3/PP.00.9/06/2020** Tanggal 24 Juni 2020, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

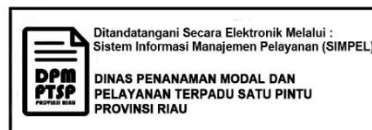
- | | |
|----------------------|--|
| 1. Nama | : AGUSTIAN KURNIAWAN |
| 2. NIM / KTP | : 11643102056 |
| 3. Program Studi | : ILMU KOMUNIKASI |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : IMPLEMENTASI CYBER PUBLIC RELATIONS RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA PASIEN |
| 7. Lokasi Penelitian | : RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 29 Juni 2020



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Direktur RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> email: fdk@uin-suska.ac.id

Nomor : B-3530/Un.04/F.IV./PP.00.9/07/2020
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Uji Etik

Pekanbaru, 17 Dzulqa'dah 1441 H
07 Juli 2020 M

Kepada Yth.
**Ketua Komite Etik Fakultas Keperawatan
Universitas Riau
di Pekanbaru**

Assalamu'alaikum warahmatullah wabarakatuh

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh salah satu Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata 1, maka dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu Ketua Komite Etik Fakultas Keperawatan Universitas Riau agar dapat memberikan izin etik untuk melakukan penelitian di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Adapun Mahasiswa yang akan melakukan penelitian adalah:

Nama : Agustian Kurniawan
NIM : 11643102056
Fakultas/ Jurusan : Dakwah dan Komunikasi/ Ilmu Komunikasi
Judul Proposal Penelitian : "Implementasi Cyber Public Relations RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada Pasien"
Dosen Pembimbing : Dr. Muhammad Badri, S.IP

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.



Wassalam
Dekan,

Dr. Nurdin, MA
NIP. 19660620 200604 1 015



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU RSUD ARIFIN ACHMAD

Jl. Diponegoro No. 2 Telp. (0761) - 23418, 21618, 21657, Fax (0761) - 20253
Pekanbaru



Nomor : 071 / RSUD - DIKLIT/086
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian

Pekanbaru, 28 Juli 2020
Kepada
Yth. Kepala Bagian Umum
di -

Pekanbaru

Menindaklanjuti surat dari Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Suska Riau, Nomor : B-3287/Un.04/F.IV.3/PP.00.9/06/2020, tanggal 24 Juni 2020 perihal izin penelitian untuk keperluan penyusunan Skripsi yaitu :

Nama : Agustian Kurniawan
NIM : 11643102056
Program Studi : S1 Ilmu Komunikasi
Judul : *Implementasi Cyber Public Relations RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.*

Dengan ini pihak RSUD Arifin Achmad dapat memberi Izin Penelitian dimaksud dengan ketentuan sbb:

1. Kepada yang bersangkutan tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Penelitian tidak melakukan tindakan teknis/medis secara langsung kepada responden (pasien).
3. Penelitian berlaku selama 3 (tiga) bulan terhitung dari tanggal penerbitan surat ini.

Dapat disampaikan bahwa untuk efektif dan efisien kegiatan tersebut, diharap kepada Saudara dapat membantu memberikan data / informasi yang diperlukan.

Demikian disampaikan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

DIREKTUR RSUD ARIFIN ACHMAD
PROVINSI RIAU,

dr. H. NUZELLY HUSNEDI, MARS
Pembina Utama Muda
NIP. 19640202 198912 1 002



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Biografi Peneliti



Peneliti bernama **Agustian Kurniawan**, lahir di Secanggang pada tanggal 11 Agustus 1997. Anak tunggal dari **Bapak Sunardi** dan **Ibu Aliana**. Pendidikan yang peneliti tempuh mulai dari Taman Kanak-kanak (TK) Al-Hidayah Ujungbatu pada tahun 2003. Kemudian Sekolah Dasar Negeri (SDN) 002 Ujungbatu dari tahun 2004 sampai 2010. Selanjutnya Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 1 Ujungbatu dari tahun 2010 sampai 2013. Lalu Sekolah Menengah Atas (SMAN) 1 Ujungbatu dari tahun 2013 sampai 2016. Setelah itu peneliti melanjutkan Pendidikan jenjang perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA) Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada tahun 2016 dan mendapatkan gelar sarjana setelah dinyatakan lulus pada hari Senin, 02 November 2020.

Peneliti menyelesaikan Studi S1 setelah menyelesaikan skripsi dengan judul **“Implementasi Cyber Public Relations RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada Pasien”** dibawah bimbingan Bapak Dr. Muhammad Badri, S.IP.

UIN SUSKA RIAU